

Die Stadtwerke Dorfen GmbH, Haager Straße 31, 84405 Dorfen (im Folgenden: Stadtwerke) erbringen IT- und Telekommunikationsdienstleistungen (im Folgenden: Dienste oder Leistungen) im Geschäftsfeld Telekommunikation. Die Leistungen und Dienste gegenüber den Kunden erfolgen nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen, insbesondere der jeweiligen Leistungsbeschreibung, Preisliste und der Vertragszusammenfassung, dem Produktinformationsblatt, den Datenschutzhinweisen sowie ergänzend den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die vorgenannten Vereinbarungen werden entsprechend jeweils Vertragsbestandteil, sofern sie gesetzlich für die jeweilige Kundengruppe vorgeschrieben sind. Sofern produktspezifische Beschreibungen einzelne Regelungen dieser AGB ergänzen oder ersetzen, haben diese entsprechend Vorrang. Soweit Gegenstand des Vertrages die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist, gilt das Telekommunikationsgesetz in der jeweils gültigen Fassung (TKG), auch wenn nicht ausdrücklich auf dieses verwiesen wird. Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

§ 1 Geltungsbereich und Begriffsbestimmungen

- 1) Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an die Stadtwerke einen Auftrag erteilt oder mit den Stadtwerken einen Vertrag schließt und Leistung(en) oder Dienst(e) als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.
- 2) Endnutzer im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und die weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.
- 3) „Wiederverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person, die öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die Stadtwerke vertreibt oder vermittelt.
- 4) Die Kunden werden dabei in folgende Kundengruppen eingeteilt:
 - a) „Verbraucher“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.
 - b) „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Wiederverkäufer.
 - c) „Klein- und Kleinstunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Klein- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer. Dort, wo sich abweichende Regelungen für KKU ohne Verzichtserklärung (nachfolgend zusammen „KKU ohne Verzicht“ genannt) von sonstigen Unternehmerkunden ergeben, ist dies explizit aufgeführt.
- 5) Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.
- 6) „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird. Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).

§ 2 Zustandekommen des Vertrages

- 1) Der Vertrag über die jeweilige Leistung oder den jeweiligen Dienst kommt durch einen Auftrag des Kunden und Annahme der Stadtwerke durch schriftliche Auftragsbestätigung in Textform zustande. Soweit ein Vertrags-

abschluss noch von einer Genehmigung abhängt (z. B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde), kommt der Vertrag mit Zugang der Genehmigung zustande. Den Auftrag kann der Kunde unter Verwendung eines hierfür vorgesehenen Auftragsformulars oder Online Bestellvorganges in Textform erteilen. Zur Annahme des Auftrages sind die Stadtwerke nicht verpflichtet und können die Annahme ggf. von Sicherheitsleistungen gem. § 7 Punkt 4 abhängig machen.

- 2) Unbeschadet der vorstehenden Regelungen behalten sich die Stadtwerke insbesondere ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 7 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägigen Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.

§ 3 Änderung des Vertrages

- 1) Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventueller sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.
- 2) Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG durch die Stadtwerke kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn die Änderungen sind
 - ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,
 - rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder
 - unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.
- 3) Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.
- 4) Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der Stadtwerke über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen des § 2 Ziff. 2 dieser AGB (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.

§ 4 Leistungsvoraussetzungen

- 1) Die Leistungen der Stadtwerke können nur im Versorgungsgebiet der Stadtwerke genutzt werden. Die Stadtwerke bzw. ggf. deren Vorleistungspartner überlassen ihre Anschlüsse grundsätzlich nur im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 2) Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der Stadtwerke verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen. Die Stadtwerke werden den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.
- 3) Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst-/Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen (siehe § 14 dieser AGB).

§ 5 Leistungen der Stadtwerke

- 1) Die Stadtwerke stellen entsprechend der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung Zugangsdienste zu Telekommunikationsnetzen, insbesondere zum Internet und öffentlichen Telefonnetzen zur Verfügung. Des Weiteren verteilen die Stadtwerke Rundfunksignale gem. der Leistungsbeschreibung.
- 2) Die Stadtwerke sind berechtigt, die technische Realisierung des Kundenanschlusses jederzeit zu ändern, sofern dies für den Kunden nicht mit Mehrkosten verbunden ist und der neue Anschluss den Kunden objektiv nicht schlechter stellt, bzw. gleichwertige oder höherwertige Leistungen bietet.
- 3) Überlassen (Miete oder Leihe) die Stadtwerke dem Kunden für die Dauer des Vertrages oder Förderzeitraumes ein Endgerät (z.B. Router) zur Nutzung der entsprechenden Dienste, so verbleibt dieses im Eigentum der Stadtwerke. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Gerät verpflichtet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses oder Förderzeitrau-

mes hat der Kunde das Gerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr an die Stadtwerke zurückzugeben. Der Ersatz eines beschädigten oder zerstörten Gerätes während der Vertragslaufzeit erfolgt durch die Stadtwerke. Sofern die Beschädigung oder Zerstörung der Kunde zu vertreten hat, erfolgt der Ersatz auf Kosten des Kunden. Soweit der Kunde ein sog. Routerwahlrecht hat, gilt Ziff. 1.3. der Leistungsbeschreibung sowie das Formblatt Routerfreiheit der Stadtwerke nach § 74 TKG, veröffentlicht unter www.stadtwerke-dorfen.de.

4) Kauft der Kunde ein Endgerät bei den Stadtwerken, verbleibt dieses bis zur vollständigen Bezahlung durch den Kunden im Eigentum der Stadtwerke. Die Stadtwerke übernehmen Mangelhaftung im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Der Kauf von Endgeräten ist nur mit einem Internet- und Telefon-Neuvertrag der Stadtwerke und bei Verfügbarkeit möglich. Zudem ist der Verkauf von Endgeräten auf ein Endgerät pro Neuvertrag limitiert.

5) Die Stadtwerke sind im Rahmen von Maßnahmen, die der vom Kunden beauftragten Bereitstellung oder Entstörung der Dienste der Stadtwerke dienen, auch bei den nach § 5 Ziff. 3 überlassenen Geräte (Kaufgeräte) berechtigt, die Konfigurationsdaten und die Betriebssoftware herunterzuladen und zu verändern, um den Dienst für den Kunden (wieder-) herzustellen. Dabei werden die Konfigurationsdaten des Kunden nur insofern erfasst, wie es zur Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration notwendig ist.

6) Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate überprüfen. Dies ist unter www.breitbandmessung.de möglich.

§ 6 Pflichten des Kunden

1) Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.

2) Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen, hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (z.B. Energieversorgung, etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.

3) Der Kunde ist verpflichtet, zur Wahrung der Funktionssicherheit nur ein von den Stadtwerken freigegebenes und ohne Zustimmung der Stadtwerke nicht geändertes Endgerät zu benutzen sowie die allgemein anerkannten Sicherheitsbestimmungen einzuhalten. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Stadtwerke zum Betrieb und zur Weiterentwicklung der Dienste Updates der Endgeräte-Software vornehmen.

4) Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Stadtwerke nicht berechtigt, die von den Stadtwerken zur Verfügung gestellten Telekommunikationsdienstleistungen an Dritte entgeltlich oder unentgeltlich weiterzugeben.

5) Der Kunde sichert zu, die Dienste der Stadtwerke nicht missbräuchlich zu nutzen, bei der Nutzung die allgemeinen Gesetze (Strafgesetze, Wettbewerbsbestimmungen u.a.), behördliche Vorschriften und anerkannte Standards einzuhalten und Rechte Dritter (insbesondere Urheberrechte, Lizenzrechte usw.) zu wahren. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde, dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm oder über seinen Internetanschluss eingestellten oder sonst wie verfügbar gemachten Inhalte die Rechte Dritter nicht verletzen und nicht strafbar, sittenwidrig oder in sonstiger Weise rechtswidrig sind. Der Kunde übernimmt die Verantwortung für alle Inhalte, die er über den von den Stadtwerken bereitgestellten Zugang zum Internet überträgt oder sonst wie verbreitet.

6) Der Kunde ist verpflichtet, die Stadtwerke soweit wie möglich bei der Dienstleistung zu unterstützen und die Stadtwerke insbesondere unverzüglich über Störungen der Dienste zu unterrichten (Störungsmeldung). Außerdem ist der Kunde verpflichtet, die Stadtwerke bei der Feststellung ihrer Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.

7) Der Kunde sichert zu, dass er keine Einrichtungen, Software, etc. verwendet oder in anderer Weise benutzt, die die Funktionsfähigkeit der von den Stadtwerken oder anderen Netzbetreibern zur Verfügung gestellten Netze und Dienste nachteilig beeinflussen können.

8) Die Stadtwerke behalten sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle treten die Stadtwerke mit dem Kunden vorab in Kontakt, um ihm aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden den Erhalt eines alternativen Produktes zu ermöglichen (Fair Use).

§ 7 Zusätzliche Bestimmung für den Telefondienst

1) Der Verbraucher darf den Telefondienst sowie die ihm zugeteilten bzw. freigeschalteten Rufnummern ausschließlich den Personen zur Nutzung überlassen, die mit ihm unter der angegebenen Kundenadresse in einem Haushalt leben. Gleiches gilt bei Unternehmern für Betriebsangehörige. Bei dem Telefondienst dürfen keine dauerhaften Anrufweiterrichtungen und Rückruffunktionen eingerichtet werden.

2) Der Telefondienst darf durch den Kunden nicht für die Durchführung von Massenkommunikation wie z.B. Faxbroadcast, Callcenter und Telemarketingaktionen genutzt werden. Die Telefon-Flatrate(s) sind ausschließlich für den privaten Gebrauch bestimmt. Eine gewerbliche Nutzung ist nicht gestattet.

3) Bei missbräuchlicher Nutzung sind die Stadtwerke zur Sperrung des Telefondienstes sowie zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.

§ 8 Sperren der Dienste

Die Stadtwerke sind berechtigt, den Zugang der bereitgestellten Telekommunikationsdienste ganz oder teilweise zu sperren, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen (§ 61 TKG) vorliegen.

Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung sind die Stadtwerke nach den Bestimmungen des TKG berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden sind die Stadtwerke hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen.

Die Stadtwerke werden die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die Stadtwerke sind berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

Die Sperre von Verbrauchern und KKKU ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.

Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt den Stadtwerken vorbehalten.

§ 9 Preise, Zahlungsbedingungen

1) Der Kunde ist verpflichtet, die Entgelte gemäß der jeweils gültig vereinbarten Preisliste der Stadtwerke zu zahlen. Dies gilt auch für Entgelte, die durch die Nutzung durch Dritte entstanden sind, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat. Alle in der Preisliste aufgeführten Gebühren verstehen sich inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer, es sei denn, die dortigen Preise sind ausdrücklich als Nettopreise gekennzeichnet. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt. Die aktuelle Preisliste der Stadtwerke ist veröffentlicht unter www.stadtwerke-dorfen.de.

2) Die Stadtwerke stellen dem Kunden die Verbindungsgebühren zusammen mit der monatlichen Grundgebühr einmal im Monat nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung. Der Kunde erhält die Rechnung elektronisch an die von ihm zuletzt angegebene E-Mail-Adresse, soweit dem Kunden nicht ausdrücklich die Möglichkeit einer Papierrechnung angeboten wird. Der Kunde ist verpflichtet, seine Kundendaten stets aktuell zu halten. Einwendungen des Kunden gegen die Rechnung können gem. § 67 TKG insbesondere innerhalb einer Ausschlussfrist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung erhoben werden.

3) Die Teilnahme am SEPA Lastschriftverfahren ist zwingend erforderlich und Vertragsvoraussetzung. Hierbei gelten die SEPA-Mandat-Regelungen.

4) Die Stadtwerke sind berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen nicht erbracht, so können die Stadtwerke von dem Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt den Stadtwerken ausdrücklich vorbehalten.

5) Der Kunde hat die Nutzung aller Dienste zu vergüten, deren Nutzung er zu vertreten hat. Der Kunde hat die Nutzung insbesondere auch dann zu vertreten, wenn er diese fahrlässig ermöglicht oder auf andere Weise zugelassen oder gefördert hat. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

§ 10 Vertragsbeginn, Laufzeit, Kündigung

1) Der Vertrag kommt durch den schriftlichen Auftrag des Kunden und die schriftliche oder elektronische Auftragsannahme durch die Stadtwerke zustande. Die Mindestlaufzeit beginnt mit Bereitstellung und Freischaltung des Dienstes durch die Stadtwerke. Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit von 12 Monaten geschlossen. Wird er nicht in Textform mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit gekündigt, verlängert er sich automatisch auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat kündbar. Für die Einhaltung der Kündigungsfrist kommt es jeweils auf den Zugang der Kündigung beim jeweiligen Erklärungsempfänger an. Die Kündigung durch Verbraucher oder KKV ohne Verzicht bedarf der Textform.

2) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten für zwei Monate entspricht, in Verzug kommt, der Kunde zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist oder bei der Nutzung der Telekommunikationsdienste der Stadtwerke gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.

3) Im Falle der Kündigung oder einer sonstigen Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, binnen 14 Tagen nach Vertragsende den gemieteten oder geliehenen Router an die Stadtwerke zurückzugeben.

§ 11 Leistungsstörung und Gewährleistung

1) Die Stadtwerke übernehmen keine Gewährleistung für Störungen, die beruhen auf:

- Eingriffen des Kunden oder Dritter in das Telekommunikationsnetz;
- dem ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Geräten durch Kunden oder Dritte;
- fehlerhafter, unsachgemäßer oder nachlässiger Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme der Telekommunikationsdienste der Stadtwerke erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte;
- fehlender Beachtung oder Nichteinhaltung der in der Leistungsbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstigen Produktinformation gegebenen Hinweise und Bestimmungen, sofern sie nicht auf einem Verschulden der Stadtwerke beruhen.
- Unvorhersehbare Ereignisse, wie höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Kommunikationsverbindungen sowie sonstige unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der Stadtwerke liegende nicht zu vertretende Störungen und Ereignisse. Störungen oder Ereignisse, welche weder die Stadtwerke noch der Kunde zu vertreten haben, berechtigen beide Parteien zum Rücktritt vom Vertrag, falls die Störung oder das Ereignis länger als zwei Wochen dauert.

2) Der Kunde ist als Verbraucher unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es

a) es zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel I.i Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.

b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt. Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstrittig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis die Stadtwerke den Nachweis erbringen, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung auf die Minderung anzurechnen. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung gilt § 56 Abs. 4 TKG entsprechend.

c) Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch die Stadtwerke zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abwei-

chungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher überdies als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

§ 12 Schadensersatz, Haftungsbeschränkung

1) Soweit für die einzelnen Dienste und Leistungen keine besonderen Bestimmungen getroffen sind, haften die Stadtwerke nur für Schäden, die durch das Fehlen zugesicherter Eigenschaften, das arglistige Verschweigen von Mängeln oder die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten entstanden sind und für Schäden, die die Stadtwerke oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben. Dies gilt nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

2) Für Vermögensschäden haften die Stadtwerke bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten nur nach den Regelungen gem. § 70 TKG.

3) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

4) Verstößt der Kunde gegen die vertraglichen Verpflichtungen und sind die Stadtwerke dadurch Ansprüchen Dritter ausgesetzt, wird er die Stadtwerke im Innenverhältnis von allen Ansprüchen insbesondere Schadensersatzansprüchen, Kosten und Aufwendungen sowie den Kosten einer eventuellen Rechtsverteidigung freistellen.

§ 13 Störungsbeseitigung

Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, haben die Stadtwerke das Recht dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material-, Zeit- und Kostenaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der Stadtwerke in Rechnung zu stellen.

§ 14 Entschädigungen

1) Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach § 11 Ziff. 2 dieser AGB geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG beruht.

2) Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.

3) Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von den Stadtwerken nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen, sofern die Verzögerung von den Stadtwerken zu vertreten ist.

4) Versäumen die Stadtwerke einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer oder der abgebende Anbieter das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.

5) Verbraucher bzw. KKV ohne Verzicht können die Entschädigung nach § 15 Ziff. 4 dieser AGB unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 4 TKG).

6) § 15 Ziff. 1 und 2 dieser AGB finden gegenüber Verbrauchern und KKV ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.

7) Das Recht, einen über die Entschädigungen nach § 15 Ziff. 1 bis 6 dieser AGB hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen des § 12 dieser AGB bleiben hiervon unberührt.

8) Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. Die Stadtwerke behalten sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.

§ 15 Pflichtinformationen gem. Telekommunikationsgesetz

1) Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sind im Internet unter www.stadtwerke-dorfen.de/kontakt einsehbar.

2) Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis ist unter www.stadtwerke-dorfen.de.

3) Beabsichtigt der Kunde, im Falle eines Streits mit den Stadtwerken über die in §§ 68, 77 TKG genannten Fälle ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten, ist Voraussetzung dafür, dass der Verbraucher- bzw. Kundenservice der Stadtwerke angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde (Stadtwerke Dorfen GmbH, Haager Str. 31, 84405 Dorfen, Tel. 08081/9317-59, E-Mail: info@stadtwerke-dorfen.de).

Der Antrag für das Schlichtungsverfahren ist zu richten an: Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation, Bundesnetzagentur, Postfach: 8001, 53105 Bonn, Tel. 030/22480-590, Fax 030/22480-518, Internet www.bundesnetzagentur.de, E-Mail schlichtungsstelle-tk@bnetza.de oder

Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.

4) Informationen zur Einhaltung der Dienstqualität

Soweit Mindestniveaus der Dienstqualität und (bei anderen Diensten als Internetzugangsdiensten) garantierte spezifische Qualitätsparameter angeboten

werden, sind diese der jeweiligen Tarifinformation und/oder den Allgemeinen

Geschäftsbedingungen-Telekommunikation der Stadtwerke zu entnehmen. Im Falle der Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität stehen

dem Kunden, der Verbraucher ist, die Rechtsbehelfe der §§ 57 Abs. 4, 58 Abs. 3 TKG zur Verfügung.

5) Die Stadtwerke reagieren unter Beachtung aktueller gesetzlicher Maßgaben und auf Basis aktueller technischer Standards auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie auf Bedrohungen oder Schwachstellen. Bei der Durchsetzung der erforderlichen Qualitäts- und Sicherheitsstandards wird besonderer Wert auf die einwandfreie Funktionsweise eingesetzter Systeme und korrekte, vollständige und unveränderte Daten gelegt. Im Falle von Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder aufgedeckten Schwachstellen werden umgehend Maßnahmen ergriffen, die dem entgegenwirken. Zum Zwecke der Prävention setzen die Stadtwerke u.a. folgende Instrumente ein:

- Regelmäßige Überprüfung der eingesetzten technischen Geräte auf mögliche Sicherheitsschwachstellen zum frühzeitigen Erkennen und Beheben möglicher Bedrohungen oder Schwachstellen.
- Laufende Information über bekanntgewordene Sicherheitsschwachstellen u.a. durch die entsprechenden Lieferanten.
- Regelmäßig Updates der eingesetzten Software zur Vorbeugung bzw. Behebung von Sicherheitslücken.
- Durchgängige Überwachung und Wartung der eingesetzten technischen Geräte und Beobachtung der wesentlichen Systeme und Netzplattformen.
- Umsetzung der aktuellen technischen Richtlinien und Standards, die Umsetzung technischer Maßnahmen zur Sicherstellung der Integrität zum Ziel haben, wie z.B. Erkennen korrupter Daten und Durchführung einer erneuten Datenübertragung.
- Im Falle einer Verletzung der Sicherheit oder Integrität Information der betroffenen Kunden.
- Integration eines Notfallkonzepts, das eine umgehende Reaktion beim Erkennen von wie auch immer gearteten Schwachstellen durch Überwachungssysteme oder im täglichen Ablauf ermöglicht.

6) Kunden der Stadtwerke können Beschwerden auf folgenden Wegen geltend machen: Stadtwerke Dorfen GmbH, Haager Str. 31, 84405 Dorfen, E-Mail glasfaser@stadtwerke-dorfen.de. Zum Zeitpunkt der unten angegebenen Änderung der AGB dauerte die durchschnittliche Bearbeitung der

Beschwerden beim Thema Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung 10 Tage und bei allen übrigen Themen ca. 15 Tage. Eine regelmäßig aktualisierte Angabe der Bearbeitungsdauer von Beschwerden ist unter www.stadtwerke-dorfen.de zu finden.

§ 16 Schlussbestimmungen

1) Dieser Vertrag enthält die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand und ersetzt alle früheren schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages und dieser Bedingungen bedürfen der Textform.

2) Die Geltendmachung von Ansprüchen in Textform zu erfolgen. Hierfür stehen folgende Wege zur Verfügung: Stadtwerke Dorfen GmbH, Haager Str. 31, 84405 Dorfen oder E-Mail an glasfaser@stadtwerke-dorfen.de.

3) Die vertraglichen Beziehungen der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist Erding, soweit der Kunde juristische Person oder Vollkaufmann ist.

4) Der Kunde darf Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Stadtwerke abtreten.

5) Ist eine Bestimmung des Vertrages und/oder dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Bestimmung durch diejenige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

6) Vertragssprache ist Deutsch. Andere Sprachen stehen zum Vertragsabschluss nicht zur Verfügung.