

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten durch die Stadtwerke Marburg GmbH (Stand: 01.01.2020)

1. Zustandekommen des Vertrags und Vertragsgegenstand

- 1.1. Der Vertrag kommt durch Bestätigung der Stadtwerke Marburg GmbH (TK-Anbieter) in Textform unter Angabe der voraussichtlichen Dauer bis zur Herstellung eines Anschlusses, zustande. Der tatsächliche Leistungsbeginn hängt davon ab, dass alle notwendigen technischen und rechtlichen Voraussetzungen für eine Aktivierung des Anschlusses vorliegen.
- 1.2. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus etwaigen schriftlichen Sondervereinbarungen der Vertragspartner, der Leistungsbeschreibung, dem Preis- und Leistungsverzeichnis, dem Produktinformationsblatt und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Widersprüchen bestimmt sich der Vorrang nach der vorgenannten Reihenfolge.

2. Laufzeit und ordentliche Kündigung

- 2.1. Der Vertrag läuft über den gemäß Auftragsformular vereinbarten Mindestzeitraum ab Aktivierung des Anschlusses. Wird er nicht rechtzeitig gemäß Ziff. 2.2 gekündigt, verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere zwölf Monate.
- 2.2. Der Vertrag kann von beiden Vertragspartnern zum Ablauf der Vertragsdauer, die sich aus Ziff. 2.1 ergibt, ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung ist nur zum Monatsende möglich und muss mindestens drei Monate vor dem Vertragsablauf in Textform oder online auf dem dafür vorgesehenen Weg im Online-Kundenportal dem TK-Anbieter zugehen.

3. Leistungsbeschreibung

- 3.1. Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem der TK-Anbieter Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“). Art und Umfang der vereinbarten Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, dem Preis- und Leistungsverzeichnis sowie dem Produktinformationsblatt; andere als die dort ausdrücklich benannten Dienste und Anwendungen sind nicht geschuldet. Etwaige dienstspezifische Einschränkungen einzelner Dienste finden sich in den Besonderen Bestimmungen (Ziff. 13 und 14).
- 3.2. Dieser Vertrag und die Vereinbarungen des TK-Anbieters mit Dritten über die notwendigen Vorleistungen berücksichtigen den jeweils bei Vertragsschluss bestehenden technischen und rechtlichen Rahmen. Veränderungen dieses Rahmens, wie Änderungen des Telekommunikationsgesetzes, der höchstgerichtlichen Rechtsprechung, von Entscheidungen der Bundesnetzagentur oder verbindlicher technischer Richtlinien, können die vom TK-Anbieter zu erbringende Leistung beeinflussen.

4. Endgeräte

Mietet der Kunde das Endgerät, ist der Mietpreis gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis monatlich zu entrichten. Der Kunde hat das Endgerät nach Ende des Vertragsverhältnisses innerhalb von 14 Tagen auf seine Kosten und seine Gefahr zurückzugeben.

5. Störung, Entstörung, Unterbrechung

- 5.1. Für die Störungsannahme sowie Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des Anschlusses, hält der TK-Anbieter eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif bereit. Die Nummer wird dem Kunden in der Auftragsbestätigung und auf der Rechnung mitgeteilt. Der TK-Anbieter wird Störungen im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Leistungsbeschreibung so schnell wie möglich beseitigen.
- 5.2. Hat der Kunde die gemeldete Störung allein oder weit überwiegend zu vertreten, ist der TK-Anbieter berechtigt, die durch die Entstörung entstehenden Kosten dem Kunden aufzuerlegen.
- 5.3. Der TK-Anbieter ist nicht für Störungen der Leistung verantwortlich, die auf Schäden an der Gebäudeverkabelung beruhen, sofern und soweit der TK-Anbieter nicht ausnahmsweise die Instandhaltung der Gebäudeverkabelung übernommen hat.
- 5.4. Der TK-Anbieter darf im Falle einer Störung die Nutzung des Telekommunikationsdienstes bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme des TK-Anbieters, des Kunden oder anderer Nutzer zu beseitigen oder zu verhindern und der Nutzer die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass der Nutzer die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigt. Wenn der TK-Anbieter die Störung nicht zu vertreten hat, gilt Ziff. 8.7 entsprechend.
- 5.5. Zur Gewährleistung der Sicherheit des Netzbetriebs oder zur Durchführung technisch notwendiger Arbeiten darf der TK-Anbieter seine Leistung kurzzeitig unterbrechen. Der TK-Anbieter bemüht sich, Unterbrechungen auf Grund von technischen Arbeiten in nutzungschwache Zeiten zu legen.
- 5.6. Dem Kunden stehen die gesetzlichen Rechte bei Leistungsstörungen zu. Der Kunde ist verpflichtet, Störungen und sonstige Beanstandungen hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen unverzüglich über die in Ziff. 5.1 genannten Wege mitzuteilen.

6. Anbieterwechsel / Rufnummernmitnahme / Wechsel des Wohn-/ Geschäftssitzes

- 6.1. Im Falle eines Anbieterwechsels hat der TK-Anbieter darauf hinzuwirken, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 entsprechend.
- 6.2. Der TK-Anbieter hat ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht nach Ziff. 6.1 gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der TK-Anbieter weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Der TK-Anbieter hat das Entgelt nach Ziff. 6.2 Satz 1 tagengenau abzurechnen.

- 6.3. Der TK-Anbieter hat darauf hinzuwirken, dass der Kunde die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend § 46 Abs. 3 TKG beibehalten kann. Die technische Aktivierung der Rufnummer hat innerhalb eines Kalendertages zu erfolgen.
- 6.4. Der Kunde ist verpflichtet, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels unverzüglich dem TK-Anbieter anzuzeigen.
- 6.5. Einen Wechsel des Wohnsitzes bzw. des Orts an dem sich der Teilnehmeranschluss befindet (z.B. Geschäftssitz oder Niederlassung), hat der Kunde dem TK-Anbieter spätestens zwei Monate vor dem Umzugstermin mitzuteilen. Der TK-Anbieter wird, wenn der Kunde seinen Wohn- oder Geschäftssitz wechselt, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte erbringen, soweit diese dort angeboten wird. In diesem Fall hat der TK-Anbieter einen zusätzlichen Entgeltanspruch in Höhe des Preises für die Installation und Einrichtung vor Ort gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis. Wird die Leistung am neuen Wohn- oder Geschäftssitz nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten ab dem Umzug zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

7. Preise und Preisänderungen

- 7.1. Der vom Kunden zu zahlende Preis setzt sich zusammen aus dem monatlichen Preis für den Anschluss an das Breitbandnetz gemäß Ziff. 1 des Preis- und Leistungsverzeichnisses, dem bei Miete monatlichen Preis für das Endgerät gemäß Ziff. 2 des Preis- und Leistungsverzeichnisses sowie etwaigen Entgelten für zusätzliche Leistungen gemäß Ziff. 3 und 4 des Preis- und Leistungsverzeichnisses.
- 7.2. Der Preis nach Ziff. 7.1 erhöht sich um die Verbindungspreise nach Ziff. 5 des Preis- und Leistungsverzeichnisses. Diese Preise beruhen auf Vorleistungspreisen anderer Anbieter. Änderungen der Vorleistungspreise führen zu entsprechenden Änderungen der Verbindungspreise nach Ziff. 5 des Preis- und Leistungsverzeichnisses. Die Änderungen der Verbindungspreise werden in dem Zeitpunkt und dem Umfang wirksam, in dem die Vorleistungspreise gegenüber dem TK-Anbieter wirksam werden.
- 7.3. Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten TK-Dienste nach Vertragsschluss mit zusätzlichen Abgaben belegt, erhöht sich der Preis um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils anfallenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Erbringung der TK-Dienste nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d.h. keine Bußgelder o. ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Endgerät oder nach Nutzungsdauer) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.
- 7.4. Zusätzlich fällt auf den Preis nach Ziff. 7.1 und auf die Verbindungspreise nach Ziff. 7.2 sowie auf etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziff. 7.3 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe (derzeit 19 %) an (Bruttopreise).
- 7.5. Die nutzungsunabhängigen monatlichen Entgelte sind Festpreise. Der TK-Anbieter ist berechtigt, diese Entgelte bei Änderungen der Gesamtkosten der Leistungsbereitstellung aufgrund einer Änderung folgender Kostenelemente anzupassen:
 - Technikkosten (z.B. für Netzbetrieb und Netzanbindung),
 - Lohn- und Materialkosten (z.B. Lohnkosten für eigene Mitarbeiter, Dienstleistungskosten für externe Mitarbeiter, Beschaffungskosten für Gegenstände des Betriebsvermögens oder Verbrauchsmaterialien),
 - Kosten für Kundenverwaltungssysteme,
 - sonstige Sach- und Gemeinkosten (z.B. Miete und Energiekosten)
 - Kosten aufgrund geänderter oder neuer gesetzlicher Bestimmungen (z.B. Vorratsdatenspeicherung).
- 7.6. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die einseitige Leistungsbestimmung des TK-Anbieters nach billigem Ermessen bezieht sich auch auf die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung. Diese sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.
- 7.7. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn der TK-Anbieter dem Kunden die Änderungen spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde vom TK-Anbieter in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

8. Zahlungsbestimmungen / Verzug / Zahlungsverweigerung / Einwendungen / Sperre / Außerordentliche Kündigung

- 8.1. Die monatlichen Entgelte sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der TK-Dienste, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Die Rechnungslegung der monatlichen Entgelte erfolgt jeweils zum Ablauf des abzurechnenden Monats.
- 8.2. Sämtliche Rechnungsbeträge sind innerhalb von zehn Tagen nach Zugang der Rechnung im Wege des Lastschriftverfahrens zu zahlen.
- 8.3. Beanstandet der Kunde eine Rechnung nicht innerhalb von acht Wochen nach deren Zugang in Textform beim TK-Anbieter, trifft den TK-Anbieter nicht mehr die Nachweispflicht für die einzelnen Verkehrsdaten. Der TK-Anbieter wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung hinweisen.
- 8.4. Der TK-Anbieter ist zur Sperrung von Leistungen berechtigt, wenn der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Höhe von mindestens € 75,00 in Verzug ist und der TK-Anbieter die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht hat und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor

den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei einer Sperre der Telefondienste beschränkt sich die Sperre zunächst auf abgehende Telefonverbindungen. Bestehen die zur Sperre führenden Gründe auch nach einer Woche der Vornahme der Sperre weiterhin, ist der TK-Anbieter zur Vollsperrung des Netzzugangs berechtigt. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht.

- 8.5. Der TK-Anbieter ist ebenfalls berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.
- 8.6. Der TK-Anbieter wird die Sperre soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll auf bestimmte Leistungen beschränken und aufheben, sobald die Gründe für die Sperre entfallen sind.
- 8.7. Im Falle einer Sperre ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte nach Ziff. 1 und 2 des Preis- und Leistungsverzeichnisses verpflichtet. Die Kosten der Unterbrechung sowie der Wiederherstellung sind vom Kunden zu ersetzen. Der TK-Anbieter stellt dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal gemäß Ziff. 4 des Preis- und Leistungsverzeichnisses in Rechnung. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 8.8. Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Leistung eingestellt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Verzug ist, der der Höhe von zwei Monatspreisen gemäß Ziff. 1 des Preis- und Leistungsverzeichnisses entspricht und der TK-Anbieter die Kündigung zwei Wochen zuvor androht. Die Kündigung bedarf der Textform. § 314 BGB bleibt unberührt.
- 8.9. Im Falle einer fristlosen Kündigung hat der TK-Anbieter einen Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 75% der monatlichen Entgelte, die vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens der außerordentlichen Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin von dem Kunden zu zahlen gewesen wären. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass dem TK-Anbieter tatsächlich ein niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist. Der Betrag ist in einer Summe sofort fällig.

9. Sonderkündigung bei entfallendem Haus- oder Wohnungsanschluss

Der TK-Anbieter hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z.B. wirksame Kündigung des bestehenden Glasfaserhausanschlusses durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Gebäudeverkabelung im Haus), ohne dass dies der TK-Anbieter zu vertreten hat. Dem Kunden steht in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und er den Fall der technischen oder vertraglichen Voraussetzungen im Gebäude nicht anderweitig zu vertreten hat.

10. Pflichten des Kunden im Rahmen der Nutzung

- 10.1. Wurde eine Installation von Endgeräten vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, den Mitarbeitern des TK-Anbieters oder den von dem TK-Anbieter beauftragten Unternehmen Zugang zum vereinbarten Installationsort zu gewähren, um die technischen Voraussetzungen für die Erbringung der Leistungen herzustellen. Hält der Kunde einen vereinbarten Termin nicht ein und sagt ihn nicht zumindest 24 Stunden vorher ab, kann der TK-Anbieter eine Pauschale gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis für die vergebliche Anfahrt verlangen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 10.2. Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung der Anschrift oder der Bankverbindung dem TK-Anbieter unverzüglich mitzuteilen.
- 10.3. Der Kunde hat bei der Nutzung des Anschlusses Rechtsverstöße zu vermeiden. Insbesondere hat der Kunde unzumutbare Belästigungen gemäß § 7 UWG zu unterlassen. Der Kunde darf das Netz des TK-Anbieters weder zur Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder Internetdienste nutzen. Die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen ist unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten.
- 10.4. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen bei der Nutzung der bereitgestellten TK-Dienste zu treffen, um Minderjährige vor jugendgefährdenden sowie rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalten zu schützen.
- 10.5. Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich Endgeräte zu verwenden, deren Verwendung in Deutschland zulässig ist und die mit einer CE-Kennzeichnung versehen sind.
- 10.6. Es ist dem Kunden verboten, andere als durch den TK-Anbieter zugeteilte Rufnummernblöcke, Kanäle oder Frequenzen zu verwenden.
- 10.7. Der Kunde darf die Leistungen des TK-Anbieters nicht weiterverkaufen, zum Beispiel durch den Betrieb eines Call-Centers oder Call-Shops. Es ist dem Kunden verboten, dauerhaft automatisierte Wahlvorgänge, Rückrufdienste sowie Weiterleitungen an andere Anschlüsse und von anderen Anschlüssen einzurichten.
- 10.8. Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der TK-Dienste durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er hat eine unbefugte Benutzung nicht zu vertreten. Der Kunde stellt sicher, dass sämtliche Nutzer die ihn treffenden Pflichten einhalten.
- 10.9. Der Kunde ist verpflichtet, Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um seine Endgeräte und die bereitgestellten Dienste vor dem unberechtigten Zugriff von Dritten zu schützen. Dies erfordert insbesondere die Verwendung hinreichend

sicherer Passwörter, gegebenenfalls die Nutzung einer Firewall und das regelmäßige Einspielen von Updates. Sofern das Endgerät gemietet ist, duldet der Kunde Updates der Endgeräte durch den TK-Anbieter.

- 10.10. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für das Kundenportal des TK-Anbieters, Zugangsdaten Internet und Telefonie) vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Er hat diese unverzüglich zu ändern (Kundenportal) bzw. den TK-Anbieter zu informieren, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben.
- 10.11. Der Kunde ist verpflichtet, keine Veränderungen an den Anschlusseinrichtungen (Glasfasermodem, Router etc.) des TK-Anbieters vorzunehmen, soweit diese in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich gestattet sind und Schäden daran dem TK-Anbieter umgehend mitzuteilen.

11. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

- 11.1. Der TK-Anbieter verpflichtet sich umfassend, insbesondere bezüglich ihm bekanntwerdender Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis zu achten.
- 11.2. Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere §§ 91 ff. TKG. Der TK-Anbieter ist insbesondere berechtigt, im Rahmen des § 100 TKG, Bestands- und Verkehrsdaten des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.
- 11.3. Der TK-Anbieter speichert Verkehrsdaten, die für die Berechnung des Entgelts erforderlich sind, bis zu sechs Monate. Hat der Kunde die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte innerhalb der Frist von Ziff. 8.3 beanstanden, ist der TK-Anbieter berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern.
- 11.4. Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist: Stadtwerke Marburg GmbH, Am Krekel 55, 35039 Marburg, Tel: (06421) 205-505, Fax: (06421) 205-233, E-Mail: datenschutz@swmr.de, Homepage: www.stadtwerke-marburg.de.
- 11.5. Der/Die Datenschutzbeauftragte des TK-Anbieters steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter Tel: (06421) 205-0, Fax: (06421) 205-233, E-Mail: datenschutz@swmr.de zur Verfügung.
- 11.6. Der TK-Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des TK-Vertrages sowie zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen (z. B. des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), insbesondere § 31 BDSG) sowie auf Grundlage der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), insbesondere Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f). Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines TK-Vertrages verarbeitet der TK-Anbieter Wahrscheinlichkeitswerte für das zukünftige Zahlungsverhalten des Kunden (sog. Bonitäts-Scoring); in die Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein. Der TK-Anbieter behält sich zudem vor, personenbezogene Daten über Forderungen gegen den Kunden bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 31 BDSG, Art. 6 lit. b) oder f) DSGVO an Auskunfteien zu übermitteln.
- 11.7. Eine Offenlegung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt – im Rahmen der in Ziff. 11.6 genannten Zwecke – ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: Diensleister zur Bereitstellung der vertraglichen Leistungen, Analysespezialisten, Dienstleister für Inkassozwecke.
- 11.8. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden zur Begründung, Durchführung und Beendigung eines TK-Vertrages und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z. B. § 257 HGB, § 147 AO) solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtl. Interesse des TK-Anbieters an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus.
- 11.9. Der Kunde hat gegenüber dem TK-Anbieter Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach Art. 15 bis 20 DSGVO.
- 11.10. Der Kunde kann jederzeit der Verarbeitung seiner Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung des TK-Anbieters widersprechen; telefonische Werbung durch den TK-Anbieter erfolgt zudem nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung des Kunden.
- 11.11. Der Kunde hat das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

12. Haftung

- 12.1. Die Haftung bestimmt sich nach §§ 44, 44a TKG.
- 12.2. Außerhalb des Anwendungsbereichs der Regelungen nach §§ 44, 44a TKG ist die Haftung der Vertragspartner sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d.h. solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).
- 12.3. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den der haftende Vertragspartner bei Abschluss des jeweiligen Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen. Gleiches gilt bei grob fahrlässigem Verhalten einfacher Erfüllungsgehilfen (nicht leitende Angestellte) außerhalb des Bereichs der wesentlichen Vertragspflichten sowie der Lebens-, Körper- oder Gesundheitsschäden.

12.4. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

13. Besondere Bestimmungen für Telefondienste

13.1. Sperrung bestimmter Dienste

- a) Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und Neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich gesperrt. Voraussetzung für die Freischaltung ist ein hierauf gerichteter Antrag des Kunden in Textform sowie der Eingang des hierfür erhobenen Entgeltes gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis beim TK-Anbieter. Bei Nutzung der auf Antrag des Kunden freigeschalteten Dienste entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter dieser Dienste. Die auf der Rechnung ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter.
- b) Der Kunde kann beantragen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird. Der TK-Anbieter wird dies umsetzen, soweit ihm dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß dem Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben.
- c) Der Kunde kann verlangen, dass er für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche) auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben.

13.2. Einzelverbindungsachweis

Der Kunde kann für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsachweis) verlangen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden in Textform, der die Angabe enthält, ob dem Kunden die von ihm gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden sollen. Zudem muss der Kunde zugleich erklären, dass er gegebenenfalls alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Ertelung des Einzelverbindungsachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate), besteht kein Anspruch auf einen Einzelverbindungsachweis.

13.3. Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann sich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis oder Verzeichnisse für Auskunftsdienste eintragen lassen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden beim TK-Anbieter in Textform. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an den TK-Anbieter. Der Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Auch Mitbenutzer des Anschlusses können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden, für diese Einträge wird ein Entgelt gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben.

13.4. Einschränkungen des Notrufs, weitere Einschränkungen

- a) Der TK-Anbieter gewährleistet die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Bei einem Stromausfall sind Notrufe z.B. über die Nummern 110 und 112 nicht möglich. Dasselbe gilt bei anderen kurzfristigen technischen Störungen. Der Aufbau einer Notrufverbindung oder die Zustellung eines Notrufs kann daher nicht jederzeit gewährleistet werden. Veränderungen an der Konfiguration der Endgeräte können Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten, kann der tatsächliche Standort des Kunden nicht ermittelt werden.
- b) Automatische Wählgeräte (z.B. Alarmanlagen, Hausnotruf, Brandmelder, RLM-Zähler) funktionieren nicht.

14. Besondere Bestimmungen für Internetzugangsdienste

14.1. Durchführung des Internetzugangs

- a) In den Grenzen der gemäß Produktinformationsblatt sowie im Preis- und Leistungsverzeichnis vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich der TK-Anbieter und die vorgelagerten Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z.B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“).
- b) Der TK-Anbieter behandelt den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung, sowie unabhängig von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten.
- c) Unbeschadet des Sperrrechts nach Ziff. 8.4 bis 8.7 darf der TK-Anbieter den Datenverkehr zu Störungsquellen einschränken oder unterbinden, soweit dies zur Vermeidung von Störungen in den Telekommunikations- und Datenverarbeitungssystemen der Nutzer erforderlich ist. Ziff. 8.7 gilt hierfür entsprechend.

14.2. Verbindungsqualität und Hinweis zur Datensicherheit

Sie können sich nach Schaltung des Zuganges über die aktuelle Download- bzw. Upload-Rate und die Paketlaufzeit unter <https://breitbandmessung.de/> im Internet informieren.

14.3. Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, können von Dritten zur Kenntnis genommen werden. Der TK-Anbieter empfiehlt von der unverschlüsselten Übertragung personenbezogener Daten, Passwörtern und sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

15. Informationen zu Schlichtung und Online-Streitbeilegung

15.1. Kommt es zwischen dem Teilnehmer und dem TK-Anbieter zum Streit darüber, ob dieser dem Teilnehmer gegenüber eine Verpflichtung erfüllt hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung der Netze oder Dienste bezieht und mit folgenden Regelungen zusammenhängt: §§ 43a, 43b, 45 bis 46 TKG oder den auf Grund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG, kann der Teilnehmer bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten.

15.2. Schlichtungsanträge können an: „Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle (Referat 216), Postfach 8001, 53105 Bonn“ oder per Telefax an: (030) 22 480 518 oder online über: <http://www.bundesnetzagentur.de> versendet werden. Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Verfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Teilnahme ist für den TK-Anbieter freiwillig.

15.3. Verbraucher können über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung und Informationen über Verbraucherbeschwerden zu Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen erhalten. Die Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

16. Schlussbestimmungen

- 16.1. Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 16.2. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.
- 16.3. Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag ist Marburg.
- 16.4. Der TK-Anbieter ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähigen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung nach Satz 1 ist dem Kunden drei Monate im Voraus mitzuteilen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Übertragung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde vom TK-Anbieter in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Der TK-Anbieter ist berechtigt, die vertraglich geschuldete Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Das Recht zur Abtretung von Forderungen nach § 398 BGB sowie eine gesetzliche Rechtsnachfolge, insbesondere bei Übertragungen im Sinne des Umwandlungsgesetzes, bleiben von dieser Ziffer unberührt.

17. Kommunikationswege Kunde – TK-Anbieter

Soweit für vertragsrelevante Mitteilungen des Kunden (Adressänderung, Änderung der Bankverbindung, Tarifwechsel, Buchung von Tarifoptionen etc.) entsprechende Funktionen im Online-Kundenportal (Webseite) vorgesehen sind, kann der TK-Anbieter den Kunden auf die ausschließliche Verwendung dieser Funktionen verweisen, sofern und soweit das Gesetz nicht ausdrücklich etwas anderes vorsieht.