

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) SWG | Internet Geschäft

Stand: 24.09.2020

1. Vertragspartner

1.1 Vertragspartner sind die Stadtwerke Görlitz AG (SWG) und der Kunde, welcher als Unternehmer handelt.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für das SWG|Internet Geschäft - Produkt und für die Zusatzleistungen der SWG.

2.2 Es gelten die vertraglichen Vereinbarungen, die Preislisten und diese allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für die Erbringung von Telekommunikationsleistungen für die Öffentlichkeit gilt das Telekommunikationsgesetz (TKG).

2.3 Die SWG stellt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen einen Breitband-Internetzugang, Internet-Zusatzleistungen und Telefonanschluss (Voice over IP) mit Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz (ausgenommen Sondernummern) oder ab der 4. Rufnummer wahlweise auch eine Telefon-Flatrate gegen gesondertes Entgelt pro Rufnummer oder einen Minutentarif zur Verfügung. Der Kunde haftet für sämtliche durch die Nutzung des Anschlusses entstehenden Entgelte, auch wenn diese durch Dritte verursacht werden; die Rechte des Teilnehmers nach § 45i TKG bleiben hiervon unberührt. Die vollständige oder teilweise Überlassung der Dienstleistungen an Dritte und die gewerbliche Nutzung ist untersagt.

3. Vertragsschluss, Vertragslaufzeit

3.1 Der Vertrag wird zwischen beiden Vertragspartnern geschlossen. Er gilt als geschlossen, wenn SWG den Auftrag des Kunden bestätigt (Auftragsbestätigung per E-Mail) oder mit der Erbringung der beauftragten Leistung beginnt.

3.2 Die Mindestlaufzeit beträgt bei jedem Vertrag im Standard 24 Monate.

3.3 Ein Produktwechsel zu höherwertigen Produkten bzw. weitere Vertragsänderungen sind ohne Kündigung jederzeit möglich. Bei diesen Vertragsänderungen beginnt die Mindestvertragslaufzeit gemäß Ziffer 3.2 i.d.R. neu.

3.4 Sofern der Kunde bereits einen aktiven Stromvertrag bei der SWG hat, steht ihm die Option eines Kombirabattes in Höhe von 5 Euro (brutto) pro Monat zur Verfügung. Dieser Rabatt soll durch den Kunden bei dem Bestellvorgang selbstständig, nach Angabe der Kundennummer und der MaLo-ID (Marktllokations-Identifikationsnummer) des Stromvertrages, aktiviert werden. Eine manuelle Einbuchung des Bonus kann auf Anfrage des Kunden durch den Kundenservice der SWG auch im Nachgang erfolgen. Die Rabattierung entfällt, sobald der Stromvertrag mit der SWG endet.

4. Rechte des Kunden

4.1 Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der angegebenen Leistung, hat der Kunde das Recht, rückwirkend ab Kenntnis und nach Prüfung des Anbieters in einen Tarif zu wechseln, der den Leistungsmerkmalen entspricht. Kann SWG keinen entsprechenden Tarif anbieten, so steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Leistung Dritten ohne vorherige Erlaubnis der SWG zum alleinigen Gebrauch zu überlassen oder weiterzuvermieten.

- 5.2 Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem Beauftragten der SWG den Zutritt zum Grundstück und zu seinen Räumlichkeiten zu gestatten, soweit dies zur Prüfung der technischen Einrichtungen (z.B. auch Störungsbeseitigung) erforderlich ist. Die dafür benötigte elektrische Energie sowie der ggf. erforderliche Potenzialaustausch einschließlich zugehöriger Erdung stellt der Kunde auf seine Kosten zur Verfügung.
- 5.3 Etwaige Arbeiten am Netz der SWG oder am Anschluss des Kunden darf nur von SWG oder deren Beauftragten durchgeführt werden.
- 5.4 Der Kunde soll seine persönlichen Daten in regelmäßigen Intervallen in geeigneter Form so sichern, dass diese vor Verlust geschützt sind und in vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 5.5 Persönliche Zugangs- und Identifizierungsdaten wie Kenn- und Passwörter sowie Benutzernamen sind vor Zugriff oder Kenntnisnahme durch Dritte zu schützen. Bei Verdacht auf Kenntnis seitens unberechtigter Dritter sind diese sofort zu ändern.
- 5.6 Bei der Inanspruchnahme der Leistungen der SWG hat der Kunde die einschlägigen gesetzlichen, behördlichen und aufsichtsrechtlichen Regelungen und Anweisungen zu befolgen und die Leistungen nicht missbräuchlich zu nutzen. Weiter gelten folgende Regelungen:
- Die Leistung darf nicht so benutzt werden, dass Störungen oder Beeinträchtigungen bei SWG, anderen Anbietern oder Dritten verursacht wird.
 - Es dürfen nur die Geräte im Zusammenhang mit der Leistung von SWG verwendet werden, die dafür zugelassen sind.
 - Straf- und jugendschutzrechtliche Vorschriften sind einzuhalten, d.h. insbesondere dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten angeboten oder verbreitet werden oder darauf hinweisen.
 - Gesetzlich verbotene, unaufgeforderte Informationen, Anwendungen, Dateien und sonstige Gegenstände dürfen nicht übersendet werden, wie z.B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder durch rechtswidrige Einwahlprogramme (Dialer), Computer-Viren oder sonstige Computer-Schadprogramme.
 - Ferner sind nationale und internationale Marken- und Urheberrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte zu beachten.

Bei einer Anrufweitschaltung muss der Kunde sicherstellen, dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeleitet werden soll, damit einverstanden ist.

- 5.7 Kann der Kunde ihm zumutbare Maßnahmen zur Schadensabwehr und ggf. Schadensminderung ergreifen, ist er dazu verpflichtet. Somit muss sich Kunde regelmäßig über die Gefahren und Risiken (z.B. bezüglich Viren, Spam, Dialern, etc.) bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten informieren und geeignete Schutzmechanismen (z.B. Virenschutzprogramm) einsetzen.
- 5.8 Der Kunde wird der SWG und deren Erfüllungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der bereitgestellten Leistungen durch den Kunden selbst beruhen oder von ihm zu vertreten sind.

6. Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die monatlichen Kosten und die Verbindungspreise werden nach Ablauf des Monats zur Zahlung fällig.
- 6.2 Der Kunde erteilt ein SEPA-Lastschriftmandat zum Einzug sämtlicher fälliger Forderungen.
- 6.3 Die Rechnungen stehen dem Kunden online im Kundenportal „swg.portal“ der SWG zur Verfügung. Der Kunde soll mindestens einmal monatlich seine Rechnungen abrufen.
- 6.4 Die SWG behält sich das Recht vor, fehlerhafte Rechnungen nachträglich zu korrigieren. Eventuelle Rückerstattungen an den Kunden werden mit künftigen Forderungen verrechnet bzw. gutgeschrieben.
- 6.5 Einsprüche gegen die abgerechneten Verbindungspreise und nutzungsabhängigen Entgelte sind innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang geltend zu machen. Anderenfalls gilt die Rechnung als genehmigt. Der Kunde wird in den Rechnungen auf die Folgen der unterlassenen Beanstandung besonders hingewiesen.

7. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibung und Preise

- 7.1 Anpassungen des Vertrages, ausgenommen Preis- anpassungen und vertragswesentliche Regelungen, die zur Anpassung an geänderte rechtliche oder wirtschaftliche Vorgaben unter Wahrung des Äquivalenzverhältnisses erforderlich sind, werden dem Kunden mit einer Frist von mindestens zwei Monaten zum Zeitpunkt ihres Inkrafttretens schriftlich mitgeteilt. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 1 Monat zum

Inkrafttreten der Anpassung zu kündigen. Kündigt er den Vertrag nicht, so treten die Anpassungen ab dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt in Kraft. Der Kunde wird in der schriftlichen Mitteilung auf die Bedeutung seines Schweigens hingewiesen.

7.2 Die in der Preisliste aufgeführten Preise verstehen sich ausschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer (Nettopreise), welche jeweils hinzukommt. Bei Inkrafttreten weiterer oder Wegfall bestehender Steuern oder Abgaben mit Einfluss auf die in der Preisliste aufgeführten Preise werden die Preise entsprechend der tatsächlich eingetretenen Be- oder Entlastung angepasst, sofern die Weitergabe an den Endkunden zulässig ist. Änderungen von Steuern oder Abgaben berechtigen nicht zur Kündigung.

8. Kündigung, Umzug, Verzug & Haftung

8.1 Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Monaten, erstmals zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Andernfalls verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate.

8.2 Die SWG ist berechtigt, den Anschluss des Kunden gemäß § 45k TKG zu sperren, wenn sich der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug befindet. Der Kunde kann gegen die angekündigte Sperrung Rechtsschutz bei den Gerichten beantragen.

8.3 Der Kunde ist im Fall der Sperrung verpflichtet, die vertragliche Vergütung weiter zu entrichten. Für die Entsperrung des Anschlusses fällt eine Gebühr nach der Preisliste an. Der Kunde kann nachweisen, dass keine oder geringere Kosten entstanden sind.

8.4 Sofern zu befürchten ist, dass der Kunde seinen Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird, ist SWG berechtigt, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen in Höhe der voraussichtlich anfallenden monatlichen Entgelte zu verlangen. Ziffer 8.3 gilt entsprechend.

8.5 Der Vertrag kann bei wesentlichen Vertragsverletzungen fristlos gekündigt werden. Die SWG ist insbesondere berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde trotz Mahnung mit Androhung der Sperrung sich mit der Zahlung eines Betrages in Höhe des monatlichen Flatrate-Preises für zwei Monate in Verzug befindet.

8.6 Im Falle der Kündigung durch SWG aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, kann die SWG vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 30 % der restlichen, bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der nächstmöglichen ordentlichen Kündigung

zu entrichtenden monatlichen Nutzungsentgelte verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines fehlenden oder geringeren Schadens und SWG bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

8.7 Zieht der Kunde von der Adresse des Anschlusses fort, berechtigt dies zu einer vorzeitigen Kündigung des Vertrages nur dann, wenn SWG die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnort nicht erbringen kann. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Fall drei Monate. Andernfalls wird der Vertrag an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte fortgesetzt.

8.8 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzug bleibt der SWG vorbehalten.

8.9 Kündigungen sind in Textform zu erklären - möglichst unter Angabe der Kundennummer. Etwaige Schadensersatzansprüche eines Vertragspartners aus oder in Zusammenhang mit einer Kündigung bleiben unberührt.

8.10 Im Übrigen haftet die SWG bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die SWG im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und im Übrigen für wesentliche Vertragsverpflichtungen in Höhe des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens.

8.11 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

9. Sonstige Bedingungen

9.1 SWG ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte zu erbringen.

9.2 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt.

9.3 Im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhobene Daten werden von der SWG automatisch gespeichert, verarbeitet und im Rahmen der Zweckbestimmungen verwendet und ggf. übermittelt.

9.4 Der Kunde kann im Fall von Verletzungen nach dem TKG vorgesehenen Verpflichtungen durch SWG mittels Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einleiten. Der Antrag ist zu richten an: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Ref. 216, Schlichtungsstelle,

Postfach 8001, 53105 Bonn. Formulare und Hinweise sind unter dieser Adresse oder unter www.bundesnetzagentur.de erhältlich.

- 9.5 Ansprüche der SWG kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.
- 9.6 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, gilt für die Auslegung des Vertrages folgende Reihenfolge der Vertragsbedingungen: a) Auftragsbestätigung, b) Preisliste, c) Leistungsbeschreibung, d) AGB und e) Datenschutzerklärung.
- 9.7 Es gilt deutsches Recht.

10. Routerfreiheit

10.1 SWG ist aufgrund des ab 01. August 2016 in Kraft tretenden Gesetzes zur Routerfreiheit dazu verpflichtet, dem Kunden die freie Wahl seines Endgerätes zu überlassen und die dafür notwendigen Zugangsdaten und Informationen unaufgefordert und kostenlos zuzustellen. Hierzu sind folgende Punkte zu beachten:

- Zugangsdaten werden nur an berechtigte Personen herausgegeben. Die Übermittlung der Daten erfolgt i.d.R. über das Kundenportal.
- Werden Zugangsdaten in ein nicht ausdrücklich von SWG unterstütztes Endgerät eingegeben, kann SWG in diesem Fall keinen technischen Support übernehmen. Ändert der Kunde an von SWG bereitgestellter Hardware Einstellungen so ab, dass von SWG-Seite kein Zugriff mehr auf das Endgerät erfolgen kann oder tauscht er während der Vertragslaufzeit die Hardware, entfällt der Haftungs- und Supportanspruch.
- Der Kunde hat geeignete Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu treffen. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten für das Kundenportal und den Telefonie-Account vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen.
- Weiterhin weist SWG darauf hin, dass durch die Herausgabe von Zugangsdaten an den Endkunden Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch oder Erlangen der Daten durch Dritte entstehen können. Der Kunde hat ausreichende rechtliche und tatsächliche Vorkehrungen zur Vermeidung solcher Schäden zu treffen. Soweit SWG für Schäden im Zusammenhang mit der Herausgabe von Zugangsdaten an Endkunden wegen Verstößen gegen Vorgaben des Datenschutz- und Telekommunikationsgesetzes durch den Kunden in Anspruch genommen wird, ist SWG hierfür auf erstes Anfordern und in vollem Umfang freizustellen.

- Soweit Zugangsdaten auf kundeneigener Hardware eingesetzt werden, erstreckt sich die Gewährleistung von SWG nur auf die Verfügbarkeit der Dienste und nicht auf das Zusammenwirken mit der Hardware des Kunden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die auf seiner Hardware vorinstallierte Software (Betriebssystem, Firmware etc.) zu der von SWG gelieferten Technik kompatibel ist. SWG übernimmt für Ausfälle durch fehlerhafte Konfiguration der kundeneigenen Hardware und damit verbundene finanzielle oder materielle Folgen keinerlei Haftung.
- Die DSL-Zugangsdaten definieren sich als die notwendigen Informationen, die ein Endkunde benötigt, um Zugang zu dem Netzwerk des Providers zu erhalten. Im Falle der SWG bezieht sich das auf die vom DHCP-Server erhaltenen Informationen.
- Der Endkunde muss seinen Router als DHCP-Client konfigurieren. DHCP steht für Dynamic Host Configuration Protocol und meint die Zuweisung der Netzwerkkonfigurationsparameter wie IP-Adressen, die nach Anfrage des Endkundengerätes vom DHCP-Server zugeteilt werden. Wenn das Endkundengerät kein DHCP unterstützt oder nicht als DHCP-Client fungiert, kann es keinen Kontakt mit dem Netzwerk herstellen und somit keine Internetverbindung aufbauen. Es werden keine Zugangsdaten benötigt.
- Die SIP-Zugangsdaten definieren sich als die notwendigen Informationen, die ein Endkunde benötigt, um sich im Telefonesystem anzumelden.