

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Stadtwerke Saarlouis GmbH

für Telekommunikationsdienstleistungen

### 1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlage

- 1.1 Die Stadtwerke Saarlouis GmbH (nachfolgend „SW SLS“), Holtzendorfer Str. 12, 66740 Saarlouis, Registergericht: Amtsgericht Saarbrücken, HRB 24881 bietet verschiedene Telekommunikationsdienstleistungen, beispielsweise die Bereitstellung eines Breitbandanschlusses für einen Zugang zum Internet sowie Telefonie an. Diese Leistungen werden auf der Webseite der SW SLS beworben und können u.a. dort bestellt werden.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) finden Anwendung auf alle genannten Leistungen, die die SW SLS für den Kunden (auch „Endnutzer“ genannt) erbringt. Diese AGB finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens des Kunden in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und die SW SLS ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.
- 1.3 Die aktuell geltenden AGB sind unter <https://www.sws.de/downloads/>, während des Bestellprozesses und auch sonst jederzeit für den Kunden abrufbar und können dort von dem Kunden abgespeichert und ausgedruckt werden.
- 1.4 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.
- 1.5 Die Vertragsbeziehung der Parteien bestimmt sich durch die in nachfolgend genannter absteigender Rangfolge genannten Dokumente (soweit diese vorliegen):
  - a) Auftragsbestätigung der SW SLS
  - b) Angebot des Kunden (Vornahme des Onlinebestellprozesses auf der SW SLS-Webseite)
  - c) Preisübersichten
  - d) diese AGB
  - e) Service Level Agreement (SLA)
  - f) Leistungsbeschreibung
- 1.6 Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen der jeweils vorrangigen Regelung. Zusätzlich werden die von der SW SLS erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG (insbesondere die Vertragszusammenfassung) Vertragsbestandteil und der Vertrag weicht nicht zum Nachteil des Kunden hiervon ab, siehe Ziffern 22 und 23.
- 1.7 Das Telekommunikationsgesetz (TKG) und insbesondere dessen Bedingungen zum Kundenschutz gelten auch dann, sollte in den AGB nicht ausdrücklich und/oder nicht vollständig hierauf Bezug genommen werden (siehe auch Ziffer 18.1). Gleiches gilt für zwingende Datenschutzschutzvorschriften aus der DSGVO, dem TDDDG sowie dem BDSG.
- 1.8 Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das TDDDG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von der SW SLS zu tragen ist.

### 2. Zustandekommen des Vertrages über Dienstleistungen

- 2.1 Alle Angebote der SW SLS, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot und/oder der Abgabe der Vertragszusammenfassung freibleibend.

- 2.2 Die SW SLS bietet auf ihrer Webseite Dienstleistungen an. Der Vertragsschluss über Verträge über Dienstleistungen, insbesondere Breitband-Internetanschlüsse und Telefonieleistungen, richtet sich nach dieser Ziffer 2.
- 2.3 Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der SW SLS, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.
- 2.4 Die Bereitstellung der Leistungen auf der Webseite durch die SW SLS stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags an den Kunden, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden an die SW SLS dar. Der Kunde kann die von ihm gewünschte Leistung auf der Webseite auswählen.
- 2.5 Der Kunde gibt eine bindende Bestellung (Angebot) für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, in dem er die Bestellung verbindlich abgibt. Dies ist möglich, in dem der Kunde auf der Webseite den „Kostenpflichtig bestellen“-Button klickt. Bis zu einem Klick auf den „Kostenpflichtig bestellen“-Button kann der Kunde seine Bestellung jederzeit abbrechen oder verändern.
- 2.6 Bevor ein Kunde seine Vertragserklärung (Bestellung) abgibt, stellt die SW SLS dem Kunden eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt (siehe Ziffern 21, 22, 23). Ist es der SW SLS aus objektiv technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Willenserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Kunden unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt (siehe § 54 Abs. 3 TKG sowie Ziffer 23).
- 2.7 Der Vertrag über die bestellten Dienstleistungen kommt zustande, wenn die SW SLS das Angebot für eine Dienstleistung durch gesonderte Annahme gegenüber dem Kunden durch separate E-Mail oder auf andere geeignete Weise annimmt. Im Falle von Telefoniediensten kann die Annahme des Angebots auch durch die Einspielung und Freischaltung von Rufnummern erfolgen. Die SW SLS ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
- 2.8 Die von der SW SLS erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG werden Vertragsbestandteil, siehe Ziffern 22 und 23.
- 2.9 Die Vertragslaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten gem. § 56 TKG ergeben sich aus der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung und den Hinweisen gem. Ziffer 24.
- 2.10 Beauftragt der Kunde eine Änderung (z. B. Tarifwechsel) des Vertrages oder soll der Anschluss im Rahmen eines Umzuges umgeschaltet werden, so gelten die Regelungen der Ziffer 2.1 bis 2.9 für die Änderung/den Umzugsauftrag entsprechend.
- 2.11 Die SW SLS kann zu den einzelnen Leistungen freibleibend Optionen, besondere Leistungsmerkmale sowie zusätzliche Leistungen anbieten. Diese werden nur jeweils Vertrags- und Leistungsbestandteil, wenn der Kunde diese mit der SW SLS ausdrücklich vereinbart. Die Einzelheiten richten sich nach der jeweiligen Option und deren vertraglicher Beschreibung.

### 3. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher

Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular finden sich als Anlage am Ende der AGB (letzte Seite).

### 4. Änderungen der AGB und der Leistungsbeschreibung

- 4.1 Die AGB können geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und die von der SW SLS weder veranlasst wurden noch beeinflusst werden können und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde. Eine Änderung nach diesem Absatz darf jedoch nicht wesentliche Vertragsinhalte (insbesondere die vereinbarten Leistungen), die Preisvereinbarung (dazu Ziff. 5), die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfristen betreffen.

- 4.2 Die AGB können auch angepasst werden, soweit damit Regelungslücken geschlossen werden, die nach Vertragsschluss entstanden sind und deren Fortbestand nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen würden. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich Gesetz oder Rechtsprechung zu Bestimmungen dieser AGB ändern, insbesondere wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden.
- 4.3 Die Leistungsbeschreibung kann geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Grund erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen der SW SLS und der Gegenleistung des Kunden nicht zum Nachteil des Kunden verschoben wird und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr erbracht werden kann oder neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- 4.4 Änderungen der AGB oder der Leistungsbeschreibung nach den vorstehenden Absätzen 4.1, 4.2 oder 4.3 wird die SW SLS den Kunden nach § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei Änderungen das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht wird die SW SLS der Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.
- 4.5 Ein Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Änderungen ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind, rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden haben oder unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.
- 5. Preisanpassungen**
- 5.1 Die SW SLS ist berechtigt, die Entgelte nach billigem Ermessen gemäß § 315 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) an die Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Telekommunikationsnetze (Bereitstellung, Betrieb, Netzzusammen-schaltungen, Netzzugang), Energiekosten, Kosten für die Kundenbetreuung, Personal- und Dienstleistungskosten, IT-Kosten, Gemeinkosten (z.B. für Verwaltung, Vertrieb, Leasing/Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen. Die SW SLS ist bei Kostensteigerungen berechtigt und bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei Kostensenkungen sind von der SW SLS die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ausgeglichen werden. Die SW SLS wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.
- 5.2 Änderungen der Preise nach Ziffer 5.1 wird die SW SLS dem Kunden nach § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform (z.B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht auf Grund der Änderung wird die SW SLS den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt. Ein Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Preiserhöhung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.
- 5.3 Abweichend von den vorstehenden Absätzen 5.1 und 5.2 ist die SW SLS für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei einer solchen Preisanpassung hat der Kunde kein Kündigungsrecht.
- 6. Nutzung von Grundstücken**
- 6.1 Soweit durch die vertraglichen Leistungen die Rechte des Eigentümers oder sonst dinglich Berechtigten eines Grundstückes berührt werden, kann die SW SLS den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn kein Nutzungsvertrag gemäß den telekommunikationsgesetzlichen Vorgaben (nachfolgend nur „Nutzungsvertrag“) oder Grundstückseigentümergeklärung (nachfolgend kurz GEE) besteht bzw. eine GEE vom dinglich Berechtigten widerrufen wird und der Kunde auf Verlangen der SW SLS nicht binnen eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages vorlegt. Die SW SLS ist ferner zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.
- 6.2 Legt der Kunde binnen der Frist den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss des Nutzungsvertrages vor, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen, wenn die SW SLS den Antrag gegenüber dem Eigentümer nicht binnen eines Monats durch Übersendung des gegengezeichneten Vertrages annimmt.
- 6.3 Soweit und solange ein Nutzungsvertrag bzw. eine GEE nicht vorliegt, ist die SW SLS von der Verpflichtung zur Leistung frei.
- 6.4 Ist der Kunde der Grundstückseigentümer und liegt kein Fall der Ziff. 6.2 vor, bleibt der Bestand des Vertrages von der Leistungsfreiheit der SW SLS nach Ziff. 6.3 unberührt und der Kunde hat bis zur ordnungsgemäßen Beendigung die nutzungsunabhängige Vergütung weiter zu leisten.
- 7. Leistungen der SW SLS**
- 7.1 Die von der SW SLS zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Vertragsgrundlagen gemäß Ziffer 1.5 dieser AGB. Die SW SLS erbringt ihre Leistungen hierbei im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Soweit sich aus der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, ist die SW SLS bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei. Ergänzend gilt folgendes:
- 7.2 Der Kunde darf die Dienste der SW SLS nicht zu kommerziellen, freiberuflichen oder gewerblichen Zwecken nutzen und Dritten nicht zur ständigen Alleinnutzung oder zum gewerblichen Gebrauch überlassen, es sei denn, dass diese Nutzung im Rahmen des Dienstvertrages mit SW SLS vorgesehen ist.
- 7.3 Soweit die SW SLS eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z. B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung der SW SLS unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der SW SLS entfällt insoweit, es sei denn, der SW SLS ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuwerfen.
- 7.4 Die SW SLS kann sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritter bedienen. Soweit die vertragliche Leistung erfüllt wird, ist die SW SLS in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur. Die SW SLS ist berechtigt, die technischen Mittel, insbesondere die Technologie und Infrastruktur, sowie den Netzbetreiber zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit zumutbar.
- 7.5 Die Nutzung der seitens der SW SLS bereitgestellten Sprachdienstleistungen erfordert einen geeigneten Internetzugang auf Seiten des Kunden entsprechend den Vorgaben der Leistungsbeschreibung. Der Kunde kann einen solchen Internetzugang auch als gesonderte Leistung von der SW SLS

beziehen, bei bestimmten Produkten ist dieser auch bereits im Produkt enthalten, sofern dies ausdrücklich bestimmt ist. Der Kunde sichert zu, dass er vor Vertragsabschluss eine Überprüfung seines Internetanschlusses vorgenommen hat, sofern er diesen nicht von der SW SLS bezieht. Erfüllt der Kunde die Voraussetzungen nicht, so bleiben die gegenseitigen Leistungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis davon unberührt. Ferner steht das Nichtvorliegen eines entsprechenden Anschlusses der Wirksamkeit des Vertrages nicht entgegen.

- 7.6 Die SW SLS bemüht sich, den Kunden in jedem Fall von einer längeren Leistungseinstellung oder -beschränkung zu unterrichten und wird den Kunden entsprechend § 58 Abs. 2 TKG informieren, wenn eine Störung nicht am Folgetag des Eingangs einer Störungsmeldung beseitigt werden kann (siehe zur Störung auch Ziffer 28). Ist der Kunde auf eine ununterbrochene Nutzung der vertraglichen Leistung oder auf eine jederzeitige Verbindungsmöglichkeit unter Nutzung der vertraglichen Leistung angewiesen und hat er dies der SW SLS schriftlich unter Angabe von Gründen mitgeteilt, wird die SW SLS den Kunden darüber hinaus über jede voraussehbare Leistungseinstellung oder -beschränkung und deren Beginn im Vorhinein unterrichten. Diese Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder -beschränkung nicht möglich ist oder die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.
- 7.7 Von der SW SLS beim Kunden installierte Einrichtungen bzw. zur Nutzung überlassene Geräte bleiben Eigentum der SW SLS, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, die die SW SLS vom bisherigen Eigentümer übernommen hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung von Neugeräten/-einrichtungen, es sei denn, dies ist vertraglich vereinbart. Der Kunde hat auf seine Kosten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihm überlassenen Geräte an die SW SLS unverzüglich ordnungsgemäß zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Gegenständen ist ausgeschlossen. Demontage und Rücktransport werden auf besonderen Auftrag des Kunden von der SW SLS gegen Abrechnung von Arbeitslohn, Fahrtkosten und Materialverbrauch vorgenommen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei einem vom Kunden zu vertretenden Verlust oder einer vom Kunden zu vertretenden Beschädigung einer installierten Einrichtung bzw. eines zur Nutzung überlassenen Gerätes wird dem Kunden der dadurch entstandene Schaden in Rechnung gestellt. Die SW SLS ist jedoch bis zum Vertragsende berechtigt, dem Kunden durch entsprechende Mitteilung in Textform das Eigentum unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung mit Wirkung zum Vertragsende unentgeltlich zu übertragen.
- 7.8 Die SW SLS ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren, -würmern, -trojanern, Hack-/ Dos-Attacken o. Ä. oder zur Durchführung betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Die SW SLS wird den Kunden im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter sechs Monaten) aufgrund von kundenseitigem Fehlverhalten mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, ist die SW SLS berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Falle einer Sperrung zur Netzsicherheit hat der Kunde nach nachweislicher Beseitigung des Sicherheitsrisikos einen Anspruch auf Entsperrung. In welcher Form die Beseitigung des Sicherheitsrisikos erfolgen muss, hängt vom Einzelfall ab. Zur Klärung der genauen Sperrursache und zu den Voraussetzungen zur Freischaltung des Internetzuganges kann der Kunde die SW SLS unter den bekanntgegebenen Kontaktdaten kontaktieren.
- 7.9 Die SW SLS ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihrer Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.

- 7.10 Soweit für die Erbringung der Leistungen von SW SLS Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die SW SLS keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die SW SLS tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt. Die Rechte der Kunden aus § 57 Abs. 4 und § 58 TKG bleiben unberührt (siehe hierzu Ziffern 27 und 28).

- 7.11 Bei bestimmten Produkten, wie z.B. den Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

- 7.12 Die SW SLS ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.

## **8. Leistungstermine und Fristen sowie höhere Gewalt**

- 8.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn die SW SLS diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die SW SLS geschaffen hat, so dass die SW SLS den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Vereinbarung und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- 8.2 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber der SW SLS mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.
- 8.3 Gerät die SW SLS in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.
- 8.4 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von der SW SLS liegende und von der SW SLS nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von der SW SLS unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden die SW SLS für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung durch Dritte, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von der SW SLS oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von der SW SLS autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie berechtigen die SW SLS, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet. Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 TKG und § 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 27 und 28.
- 8.5 Für den Fall, dass die SW SLS einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Abs. 4 TKG, siehe Ziffer 28.4, es sei denn der Kunde hat das Versäumen des Termins zu vertreten.

## **9. Unterbrechung von Diensten**

- 9.1 Die SW SLS ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeitweise beziehungsweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich



ist.

9.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von der SW SLS voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

9.3 Die SW SLS ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

9.4 Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 27 und 28.

## **10. Online-Kundenportal und Zugang zur Kundenhotline**

10.1 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass ein Online-Kundenportal bereitgestellt wird, ist dieses für die Vertragskommunikation zu nutzen. Es gilt hierzu insbesondere Folgendes:

10.2 Bei Abschluss eines solchen Vertrags kommunizieren die SW SLS und der Kunde miteinander über die Dokumente, die die SW SLS oder Kunde in das Online-Kundenportal und das dortige Postfach des Kunden einstellt. Dieses Online-Kundenportal wird von SW SLS mit einer über das Jahr gemittelten Verfügbarkeit von 98,0 % bereitgestellt. Der Kunde erhält Zugangsdaten, die er vertraulich behandeln muss.

10.3 Die SW SLS behält sich vor, den Kunden angemessen per E-Mail an dessen hinterlegte E-Mail-Adresse zu unterrichten über die Einstellung (Zustellung) von Dokumenten. Dem Kunden bleibt es unbenommen, auch auf anderem Weg mit der SW SLS zu kommunizieren. Der Kunde wird in angemessenem und zumutbarem Umfang regelmäßig sein Online-Postfach kontrollieren, dies bedeutet mindestens einmal in einem Kalendermonat.

10.4 Die SW SLS behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post oder auf anderem geeignetem Wege versenden zu dürfen.

10.5 Allgemein gilt aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit, dass die SW SLS dem Kunden oder seinen Vertretern und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und Anliegen gewähren darf, wenn er sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigter authentifiziert hat. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt dem Kunden unbenommen.

10.6 Als sicheres Datum gilt entweder eine vertraulich an den Kunden vergebene PIN oder die Zugangsdaten. Die SW SLS wird auch weitere sichere und zumutbare Formen der Kundenauthentifizierung beachten, insbesondere, wenn der Kunden Rechte aus der DSGVO wahrnehmen möchte.

## **11. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

11.1 Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen die SW SLS bei ihrer Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass sie ihre Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Dies gilt insbesondere auch für die Einholung eventuell erforderlicher Genehmigung und die Erfüllung dort genannter Auflagen.

11.2 Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung von der SW SLS bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der SW SLS geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der SW SLS anzuzeigen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor und hätte der Kunde dies erkennen können, ist die SW SLS berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

11.3 Verfügt der Kunde über eine eigene Rufnummer und wird diese zur Ausführung eines Dienstes durch die SW SLS verwendet, ist er verpflichtet, der SW SLS unverzüglich über den Widerruf der zugeteilten Rufnummer durch die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen („BNetzA“) zu unterrichten. Ferner hat der Kunde die Änderung seiner Rufnummer

oder die Rückgabe der Rufnummer an die BNetzA der SW SLS unverzüglich mitzuteilen. Zudem sichert der Kunde zu, dass Telefonnummern, mit deren Übernahme er die SW SLS beauftragt, frei von Rechten Dritter sind. Alle Mitteilungen an die SW SLS haben wahrheitsgemäß und in Textform (z. B. E-Mail) unter Nachweis der Identität bzw. Berechtigung des Kunden zu erfolgen.

11.4 Der Kunde verpflichtet sich, grundsätzlich nur ihm zur Nutzung zugewiesene Rufnummern zu verwenden. Im Rahmen des Leistungsmerkmals „Ausgehende Rufnummer festlegen“ hat der Kunde die Möglichkeit, eine von seiner ihm zugewiesenen Rufnummer abweichende Rufnummer anzeigen zu lassen. Nutzt der Kunde zu diesem Zweck die Rufnummer eines Dritten, so wird der Kunde gegenüber der SW SLS unaufgefordert einen Nachweis darüber erbringen, dass er seitens des Dritten zur Verwendung der Rufnummer befugt ist.

11.5 Der Kunde verpflichtet sich, seine Mitnutzer und/oder Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundenen oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist.

11.6 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus dem SLA und den Leistungsbeschreibungen ergeben.

11.7 Der Kunde unterstützt die SW SLS bei der Einholung aller von der SW SLS beizubringenden Genehmigungen, indem er für die Einhaltung der an die Genehmigungen geknüpften Bedingungen und Auflagen sorgt, soweit sie ihn betreffen.

11.8 Der Kunde trägt die Obliegenheit, im Rahmen seiner Verantwortungssphäre die möglichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, damit die Dienste der SW SLS nicht missbräuchlich durch Dritte genutzt werden können. Zu dieser Obliegenheit zählt, dass der Kunde verfügbare Updates für die von ihm betriebenen Geräte und Systeme einspielt und die Verfügbarkeit dieser Updates regelmäßig prüft.

11.9 Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Strom, Erdung und Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die SW SLS erforderlich sind.

11.10 Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften und anerkannten Kommunikationsprotokollen entsprechen.

11.11 Überlassene Einrichtungen sind vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen zu bewahren. Endeinrichtungen dürfen nicht angeschlossen bzw. benutzt werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.

11.12 Arbeiten am Leitungsnetz der SW SLS oder an überlassenen Netzanschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen sind ausschließlich der SW SLS oder von der SW SLS Beauftragten vorbehalten. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, ist die SW SLS berechtigt, die Arbeiten zu verweigern.

11.13 Der Kunde hat der SW SLS zur Sicherstellung ihrer Leistung und zur Beseitigung von Störungen im Telekommunikationsnetz Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren, die sich in seinen Räumen bzw. auf seinem Grundstück befinden. Gewährt der Kunde keinen Zutritt oder ist er in angemessener Frist nicht erreichbar, kann die SW SLS die Sicherstellung der Leistung nicht gewährleisten und ist bei Störungen berechtigt, den Kunden vom Netz zu trennen. Der Kunde wird in diesem Fall von seiner Leistungspflicht nicht befreit. Der Kunde hat auf Verlangen der SW SLS auch die Überprüfung seiner Endgeräte zu gestatten, es sei denn, dass diese als Störungsursache technisch nicht in Betracht kommen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

11.14 Der Kunde darf die ihm erbrachten Leistungen nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang und nur nach Maßgabe der jeweils gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Insbesondere darf der Kunde keine strafbaren und insbesondere keine beleidigenden, verleum-

derischen, volksverhetzenden, pornografischen, sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte über das Netz der SW SLS und/oder das Internet verbreiten oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung zum Abruf durch Dritte Vorschub leisten. Der Kunde hat bei der Nutzung insbesondere auch den Urheber- und Datenschutz sowie das Wettbewerbsrecht zu wahren. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass von seinen Endgeräten keine Störungen im Netz der SW SLS oder der sonstigen Netzteilnehmer verursacht werden. Bei einem Verstoß gilt Ziff. 9.1.

11.15 Eine Anrufweiterleitung darf nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden, oder der mit ihm in einem Haushalt lebenden Personen eingerichtet werden. Vor der Einrichtung einer solchen Anrufweiterschaltung auf den Anschluss eines Dritten, hat er dessen Einverständnis einzuholen.

11.16 Einen Verdacht auf missbräuchliche Nutzung seiner Benutzerkennung/seines Passwortes teilt der Kunde unverzüglich mit und wird in diesem Fall sein Passwort ändern.

11.17 Der Kunde hat die SW SLS auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der Verletzung der Pflichten nach Ziffer 11.14 dieser AGB oder aufgrund sonstiger rechtswidriger Handlungen des Kunden erhoben werden.

11.18 Besteht ein plausibler Verdacht, dass der Kunde die Pflichten nach Ziff. 11.14 verletzt, kann die SW SLS die Nutzung durch den Kunden vorläufig sperren bzw. beschränken. Der Kunde ist hierüber möglichst 48 Stunden im Voraus zu informieren. Dies gilt nicht, wenn nach der Verdachtslage Gefahr im Verzug besteht. Wird der Verdacht einer Pflichtverletzung nach Ziff. 11.14 vom Kunden beseitigt, wird die Sperre/Beschränkung unverzüglich aufgehoben.

11.19 Bestätigt der Kunde der SW SLS schriftlich, dass er eine Pflichtverletzung nach Ziff. 11.14 beseitigt hat bzw. zukünftig unterlässt, so wird die Sperre bzw. Beschränkung aufgehoben. Ist die Pflichtverletzung entgegen der Bestätigung nicht beseitigt bzw. wiederholt der Kunde schuldhaft die Pflichtverletzung, so kann die SW SLS ohne weitere Abmahnung den Vertrag fristlos kündigen.

11.20 Beruht der Verdacht auf der Geltendmachung der Verletzung von Rechten Dritter durch die betroffenen Dritten, wird die SW SLS den Kunden auch hierüber informieren. Der Kunde hat dann einen Anspruch auf Aufhebung der Sperre bzw. Beschränkung, wenn er eine gerichtliche oder behördliche Verfügung vorlegt, die er gegen den Dritten erwirkt hat.

11.21 Soweit der Kunde die vertragsgemäßen Leistungen von der SW SLS zur Versendung von Daten nutzt und durch fehlerhafte Leistungen der SW SLS Daten beim Kunden selbst verloren gehen oder beschädigt werden können, ist er zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

11.22 Der Kunde hat die Angaben zu seinem Vertrag wahrheitsgemäß nach bestem Wissen und Gewissen zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung seines Namens, seiner Wohn- oder Geschäftsanschrift, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rechtsform und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung seiner Bankverbindung unverzüglich und wahrheitsgemäß der SW SLS in Schriftform unter Angabe der betroffenen Kundennummer(n) anzuzeigen. Soweit es sich nicht um Namen natürlicher Personen handelt, ist der Kunde zum Nachweis des Namens durch entsprechenden Registerauszug verpflichtet.

11.23 Kommt der Kunde der vorgenannten Verpflichtungen nicht nach, ist die SW SLS berechtigt, die für die Ermittlung notwendiger Informationen entstehenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Ferner ist der Kunde gehindert, sich auf einen späteren Zugang zu berufen, wenn die SW SLS rechtzeitig Erklärungen an die letzte bekannte Anschrift übersandt hat und es wegen Nachsendung oder erforderlicher Ermittlungen der neuen Anschrift zu Verzögerungen kommt.

## **12. Nutzung durch Dritte**

12.1 Soweit der Kunde die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte zu vertreten hat, ist er verpflichtet, das Entgelt für diese

Leistungen zu zahlen und muss sich deren Verhalten wie eigenes Verhalten zurechnen lassen.

12.2 Ferner muss der Kunde dafür Sorge tragen, dass auch diese sämtliche Kundenpflichten, insbesondere auch nach Ziff. 11.14 dieser Bedingungen, einhalten.

12.3 Der Kunde darf Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SW SLS, die nur aus sachlichen Gründen verweigert werden darf, die bereitgestellte Leistung nicht zur ständigen Alleinnutzung überlassen.

12.4 Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SW SLS, die im freien Ermessen der SW SLS steht, die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise an Dritte überlassen. Dritte sind hierbei nicht die im Haushalt des Kunden lebenden Personen oder Besucher des Kunden oder solche Dritte, die offensichtlich vom Vertragszweck erfasst sein sollen. Bei einem Verstoß kann die SW SLS gemäß Ziff. 24.7 den Vertrag fristlos kündigen. Ferner kann die SW SLS vom Kunden verlangen, so gestellt zu werden, wie die SW SLS ohne die Nutzung stünde.

## **13. Entgelte, Rechnungsstellung und Einzelverbindungs nachweis**

13.1 Die vom Kunden an die SW SLS zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der jeweils vereinbarten Preisliste für die vertragliche Leistung. Die SW SLS veröffentlicht die jeweils aktuellen allgemein angebotenen Preise und Tarife nach § 52 TKG auf der Internetseite <https://www.sws.de> siehe hierzu auch Ziffer 22. Wegen einer Änderung der jeweils vereinbarten Preisliste (sowie sonstiger vertraglicher Regelungen) gilt § 57 Absatz 4 TKG, siehe Ziff. 25.

13.2 Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

13.3 Alle Entgelte sind von dem Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.

13.4 Die Rechnung von der SW SLS über Telekommunikationsdienstleistungen sowie ggf. Leistungen Dritter hat den Inhalt nach § 62 TKG, siehe Ziffer 32. Aus dieser Ziffer 32 ergeben sich auch die Regeln zu Teilzahlungen und weitere Hinweise.

13.5 Die Rechnung wird mit dem Zugang fällig. Die Rechnungsstellung und der Zugang erfolgen grundsätzlich durch Hinterlegung der Rechnung als elektronisches Dokument im Online-Kundenportal (Postfach des Kunden) der SW SLS. Der Kunde wird durch Übermittlung einer entsprechenden Benachrichtigung per E-Mail an eine vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse informiert. Hiermit gilt die Rechnung in der Verfügungsgewalt des Kunden als zugeworfen. Die Rechnungsstellung per Post kann von dem Kunden gemäß bei Beauftragung geltenden Preisblatt beauftragt werden.

13.6 Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG und § 11 TDDG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgegoltenen Verbindungen (siehe Ziffer 33).

13.7 Wird auf Wunsch des Kunden ein Einzelverbindungs nachweis nach § 65 TKG erteilt, werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung, siehe Ziffer 33.

## **14. Zahlungsbedingungen**

14.1 Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPA-Lastschriftverfahren, wofür der Kunde eine widerrufliche Einzugsermächtigung bzw. einen Lastschriftauftrag erteilt. Eine andere Zahlungsweise kann vereinbart werden und ein zusätzliches Entgelt gem. Preisliste auslösen.

- 14.2 Der Kunde kommt automatisch auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er den fälligen Betrag nicht innerhalb von spätestens 5 Werktagen ab Rechnungszugang so leistet, dass dieser bis dahin bei der SW SLS auf dem in der Rechnung jeweils angegebenen Konto eingeht. Der Verzugszinssatz bestimmt sich nach der gesetzlichen Regelung § 288 BGB) und beträgt hiernach 5 % Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.
- 14.3 Für die Anmahnung fälliger Rechnungsbeträge nach Verzugseintritt ist der Kunde verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz zu zahlen in Höhe von 1,00 Euro (Mahngebühr). Der SW SLS steht der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens offen. Die Geltendmachung eines Zinsschadens bleibt vorbehalten.
- 14.4 Spätestens 5 Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung vorliegt, wird die SW SLS das von dem Kunden geschuldete Entgelt vom Konto abbuchen. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Tage nach Zugang der Rechnung. Der Kunde hat nach Zugang der Rechnung rechtzeitig für eine ausreichende Deckung zu sorgen. Die SW SLS ist berechtigt, den Bankeinzug für die jeweilige Rechnung einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- 14.5 Soweit es im Rahmen eines berechtigten Einzugs aufgrund erteilter Einzugsermächtigung bzw. erteiltem SEPA-Lastschriftauftrag zu einer Rückbelastung kommt, kann die SW SLS einen pauschalierten Schaden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste pro Rückbelastung verlangen, sofern der Kunde den Nicht-Einzug zu vertreten hat. Ist in der Preisliste nichts gesondertes bestimmt, gilt eine Schadenspauschale von 5,00 Euro. Hinsichtlich vorstehender Schadenspauschalen gilt, dass beiden Seiten das Recht zusteht, nachzuweisen, dass der tatsächliche Schaden niedriger oder höher ist. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.
- 14.6 Erteilt die SW SLS im Rahmen einer Verständigung mit dem Kunden über Folgen geltend gemachter Pflichtverletzungen dem Kunden eine Kulanzgutschrift, wird diese mit bestehenden und, soweit die Kulanzgutschrift über bestehende Forderungen hinausgeht, mit zukünftigen Forderungen verrechnet. Eine Auszahlung ist ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde hat einen Anspruch auf Erteilung der Gutschrift.
- 14.7 Wird die SW SLS nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die SW SLS berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die SW SLS ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der SW SLS ausdrücklich vorbehalten.
- 14.8 Der Kunde kann Einwendungen gem. § 67 TKG erheben, siehe Ziffer 34.
- 15. Aufrechnung/Zurückbehaltung**
- 15.1 Gegen Ansprüche der SW SLS kann der Kunde nur aufrechnen mit (1.) unbestrittenen oder (2.) rechtskräftigen festgestellten oder (3.) offenkundig berechtigten Ansprüchen.
- 15.2 Darüber hinaus ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- 16. Miet- oder leihweise Hardware-Überlassung**
- 16.1 Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von der SW SLS angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von der SW SLS leih- oder mietweise überlassen wird.
- 16.2 Von der SW SLS miet- oder leihweise überlassene Hardware (z. B. Router, Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsröhre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer, Multimedia-Box, etc.) wird ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleibt im Eigentum von der SW SLS, soweit nicht mit dem Kunden etwas anderes (Kauf) ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
- 16.3 Die SW SLS ist berechtigt, für die miet- oder leihweise Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kautions) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-) Rechnung, soweit die Hardware in vertragsgemäßem Zustand zurückgegeben wird.
- 16.4 Die SW SLS behält sich vor, die Software/Firmware der miet- oder leihweise überlassenen Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür der SW SLS entsprechenden Zugang zu gewähren.
- 16.5 Der Kunde ist verpflichtet, die SW SLS über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die SW SLS den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- 16.6 Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, miet- oder leihweise überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die SW SLS, zurückzugeben, sofern die SW SLS den Kunden hierzu schriftlich auffordert. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird SW SLS dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Ziffer. 16.7) abzüglich der Kautions in Rechnung stellen.
- 16.7 Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der miet- oder leihweise überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware als pauschalierter Schadensersatz zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenes Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden von der Entschädigungssumme abgezogen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der SW SLS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 16.8 Schadensersatzansprüche gegen die SW SLS wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziff. 35 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.
- 17. Flatrates und TK- und Internetsonderprodukte**
- 17.1 Flatrates für Telekommunikation und Internetzugang gelten nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart sind. In diesem Fall gelten die folgenden Bestimmungen, sofern nichts anderes zum konkreten Produkt vereinbart ist.
- 17.2 Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele/Sonderrufnummern. Diese Einwahlen zu Sonderzeilen oder Sonderrufnummern werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches für eine Flatrate ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern. Flatrate-Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.
- 17.3 Eine Internet-Flatrate ermöglicht dem Kunden zu einem festen monatlichen Entgelt, den Zugang zum Internet zu nutzen.
- 17.4 Die von der SW SLS angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen vom Kunden nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.
- 17.5 Die SW SLS behält sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen frühestens 12 Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen.



- 17.6 Ist ein TK-Sonderprodukt oder Internetprodukt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser TK- oder Internetsondervvertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten für jeden Tag anteilig errechnet.
- 17.7 Der Wechsel zu einem Produkt mit TK- oder Internet-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.
- 17.8 Flatrates dürfen nicht für Dienste genutzt werden, bei denen der Anrufer oder Dritte allein wegen des Anrufs (also unabhängig von dessen Inhalt) eine Auszahlung oder eine andere mittelbare oder unmittelbare Vergünstigung bekommen.
- 18. Besondere Pflichten für TK- und Internet-Flatrate-Kunden/Fair Usage und Minutenpakete**
- 18.1 Bei der Nutzung der Flatrate-Optionen oder der Minutenpakete ist der Kunde verpflichtet,
- keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu-Mensch-Sprachtelefonie zu Teilnehmern herzustellen;
  - keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an den Kunden oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen;
  - keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben;
  - sie nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen;
  - keine Anrufweiterleitungen von Anschlüssen herzustellen, für die keine Flatrate oder kein Minutenpaket beauftragt wurde, auf solche, für die eine Flatrate oder ein Minutenpaket beauftragt wurde;
  - keine automatisierten, nicht-manuellen Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zwecke der Fernüberwachung von technischen Geräten;
  - einen SIP-Account nicht mit mehreren Nutzern parallel zu nutzen.
- 18.2 Im Rahmen der Nutzung von vertraglich vereinbarten Minutenpaketen werden dem Kunden nach dem Ablauf der Inklusivminuten die Verbindungsentgelte entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Nicht verbrauchte Minutenpakete können nicht in den folgenden Abrechnungszeitraum übertragen werden.
- 19. Besondere Bedingungen für den Internet-Zugang**
- 19.1 Die SW SLS stellt dem Kunden nach den vereinbarten Bedingungen gemäß der Leistungsbeschreibung einen Internetanschluss nur dann zur Verfügung, sofern dies ausdrücklich zum vereinbarten Leistungsgegenstand gehört. Ist dies der Fall, gilt:
- 19.2 Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils geltenden Regeln und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten und respektiert Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter.
- 19.3 Die übermittelten Inhalte unterliegen im Regelfall keiner Überprüfung durch die SW SLS insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.
- 19.4 Die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis nicht gestattet. Es darf somit z. B. kein öffentlicher HotSpot für den Internet-Access betrieben werden ohne entsprechende Vereinbarung mit der SW SLS.
- 20. Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)**
- 20.1 Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 21 bis 39 gewährten Hinweise zu den nach dem TKG und dem TDDDG geltenden zwingenden Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nicht ein anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Endnutzers abgewichen werden. Die folgenden Hinweise bezwecken eine solche unzulässige Abweichung in keiner Weise. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn – etwa aus Gründen des Sachzusammenhangs oder der besseren Lesbarkeit – die Vorschriften des TKG und des TDDDG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.
- 20.2 Nach § 71 Abs. 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1 und 4, die §§ 55, 56 Absatz 1, die § 58, § 60, § 61, § 66 und § 71 Absatz 2 TKG sind auch auf Kleinunternehmen oder kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht anzuwenden, es sei denn, diese haben ausdrücklich dem Verzicht der Anwendung dieser Bestimmungen zugestimmt.
- 20.3 Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätepaket, das Verbrauchern angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummerungebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst umfasst (Paketvertrag), gelten die §§ 52 und 54 Absatz 3, §§ 56, 57 und 59 Absatz 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.
- 20.4 Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 20.3 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Verbraucher anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.
- 21. Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstmerkmalen zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)**
- 21.1 Die SW SLS veröffentlicht für das Angebot von Internetzugangsdiensten und interpersonellen Telekommunikationsdiensten die in § 52 Abs. 1 TKG genannten Informationen (insbesondere zu geltenden Preisen und Tarifen, Vertragslaufzeit, Standardbedingungen für den Zugang, Dienstqualität, für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte, standortbezogene Mobilfunkabdeckung).
- 21.2 Auch die Hinweise nach § 52 Abs. 2 TKG werden entsprechend erteilt (insbesondere zu den Kontaktangaben, Umfang und Hauptmerkmale der Dienste, Tarife, AGB, Verfahren zur Streitbeilegung, grundlegende Rechte des Kunden, Verteilung der Kosten, Folgen von Zahlungsverzug und Sperre, Tonwahl- und Mehrfrequenzwahlverfahren, Tarifberatung).
- 21.3 Unsere aktuell gültigen Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite <https://www.swsls.de>.
- 21.4 Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.
- 22. Besondere Informationen nach TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der Transparenz-VO**
- 22.1 Die SW SLS gewährleistet zudem, soweit hierzu nach der Transparenz-VO verpflichtet, Folgendes:
- 22.2 Für Internetzugangsdienste stellt die SW SLS die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der SW SLS als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.10.2023 bereitgestellt.
- 22.3 Die SW SLS gibt in jeder Rechnung die in § 5 Transparenz-VO genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an, solange dies gesetzlich verpflichtend ist.
- 22.4 Die SW SLS weist für die angebotenen Internetzugangsdienste zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe aufzufindende Hinweise unter <https://www.bundesnetzagentur.de> und deren Unterseiten). Zu diesem hat der Verbraucher kostenlos Zugang.
- 22.5 Zudem weist die SW SLS auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Abs. 1 Transparenz-VO hin. Der

- Kunde kann sich nach der Schaltung des Anschlusses über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.
- 22.6 Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Kunden bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.
- 22.7 Falls die SW SLS mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird die SW SLS dem Kunden die nach § 10 Transparenz-VO erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.
- 22.8 Die SW SLS kann auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen u.a. mit Kundenkontaktaufnahme, Entstörung, Anschlusssperrung, Software-Updates, Hardware-Optimierung und Hardware-Austausch reagieren.
- 23. Vertragsschluss und Vertragszusammenfassung (vgl. § 54 TKG) sowie Informationsanforderungen (§ 55 TKG)**
- 23.1 Bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt, stellt die SW SLS ihm die in Artikel 246 oder Artikel 264a § 1 EG-BGB genannten Informationen zur Verfügung.
- 23.2 Zudem stellt die SW SLS dem Kunden vor diesem Zeitpunkt eine Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung.
- 23.3 Die in den Absätzen 1 und 3 genannten Informationen werden Inhalt des Vertrages, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- 23.4 Zudem stellt die SW SLS vor dem in Absatz 1 genannten Zeitpunkt die in § 55 TKG genannten Informationen zur Verfügung.
- 24. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung (vgl. § 56 TKG)**
- 24.1 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die ein Verbraucher oder Unternehmen nach § 71 Abs. 3 TKG (siehe Ziffer 20.2) schließt, eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit“) von 12 oder 24 Monaten (je nach der getroffenen Vereinbarung) und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch die SW SLS, spätestens aber mit Freischaltung des SW SLS-Anschlusses des Kunden.
- 24.2 Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. In diesem Falle beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit einen Monat.
- 24.3 Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.
- 24.4 Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z.B. wegen der Verlängerung einzelner Leistungen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen. In jedem Fall wird die SW SLS aber die zulässigen Vertragslaufzeiten nach § 56 TKG beachten.
- 24.5 Kündigungen haben in Textform zu erfolgen. Die SW SLS ermöglicht auch eine Kündigung, die im Online-Kundenportal der SW SLS gem. § 312k BGB über eine sog. Kündigungsschaltfläche abgegeben werden kann.
- 24.6 Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher Grund liegt für die SW SLS insbesondere vor, wenn
- wegen Zahlungsverzuges des Kunden eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 Abs. 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und die SW SLS die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
  - der Kunde offensichtlich oder nach eigenen Angaben zahlungsunfähig ist,
  - die SW SLS ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der SW SLS vornimmt,
  - oder der Kunde in sonstiger Weise die angebotenen Dienste von der SW SLS grob missbräuchlich nutzt.
  - Verstößt der Kunde ernsthaft und nachhaltig gegen die in Ziffer 9 genannten Pflichten, ist die SW SLS nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 24.7 Kündigt die SW SLS den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so kann die SW SLS vom Kunden als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn 50 % der Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der SW SLS bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem der Kunde seinerseits den Anschluss hätte frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.
- 25. Vertragsänderungen (vgl. § 57 Abs. 1 TKG)**
- 25.1 Die Rechte zu einer Vertragsänderung der SW SLS sind in Ziffer 4 und 5 bestimmt.
- 25.2 Ändert die SW SLS die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.
- 25.3 Die SW SLS wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten: (1.) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und (2.) ein bestehendes Kündigungsrecht des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung des Anbieters über die Vertragsänderung, die den vorstehenden Anforderungen entspricht, dem Endnutzer zugeht.
- 25.4 Ein Kündigungsrecht besteht nicht, soweit die SW SLS die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes nach den gesetzlichen Vorschriften anpasst.
- 26. Tarifberatung (vgl. § 57 Abs. 3 TKG)**
- 26.1 Die SW SLS berät aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Abs. 3 TKG die Endnutzer hinsichtlich des für den jeweiligen Endnutzer besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigen hierbei insbesondere den Umfang der vom Endnutzer aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Anbieter erteilen Endnutzern Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.
- 26.2 Die Beratung erfolgt per Brief oder Bereitstellung der Tarifberatung im Kundenservicebereich. Besteht eine wirksame Einwilligung des Kunden in Telefonwerbung, kann die Beratung auch im Rahmen eines Anrufs der SW SLS beim Kunden erfolgen.



## **27. Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetzugangsdiensten (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)**

### **27.1 Im Falle von**

- a) 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 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder
  - b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes, ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. 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 von Satz 1 lit. a) oder lit. b) unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der Anbieter den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.
- 27.2 Die vorstehenden Regelungen gelten auch bei einem sog. „Angebotspaket“, welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (vgl. § 66 TKG).

## **28. Entstörung bei Telekommunikationsdiensten (vgl. § 58 TKG)**

- 28.1 Der Endkunde kann von der SW SLS bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Endkunde hat die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Endkunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.
- 28.2 Der Anbieter hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Endkunden zu dokumentieren. Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Endkunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
- 28.3 Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Endkunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endkunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5,00 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10,00 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Endkunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Endkunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz

anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

- 28.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Endkunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10,00 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Absatz 3 Satz 4 und 5 gilt entsprechend.
- 28.5 Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertraglich Anwendung.
- 28.6 Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sowie weitere Informationen zum Service sind im Internet unter <https://www.swsls.de> einsehbar.

## **29. Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme (vgl. § 59 TKG)**

- 29.1 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten erteilen Endnutzern vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der aufnehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind dabei zur Zusammenarbeit verpflichtet. Sie sorgen dafür, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt, sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.
- 29.2 Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Endnutzer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Endnutzer verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.
- 29.3 Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Absatz 2 Satz 2 gegenüber dem Endnutzer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Der abgebende Anbieter hat im Falle des Absatzes 2 Satz 1 gegenüber dem Endnutzer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Endnutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 29.4 Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10,00 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10,00 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 entsprechend anwendbar.

- 29.5 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste müssen sicherstellen, dass Endnutzer auf Antrag die ihnen zugeteilte Rufnummer beibehalten können (Rufnummernmitnahme).
- 29.6 Ist für die Rufnummernmitnahme eine Portierung notwendig, können Rufnummern unabhängig von dem Anbieter, der den Dienst erbringt, wie folgt portiert werden: im Falle geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Falle nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort. Die Sätze 1 und 2 gelten nur innerhalb der Nummernbereiche oder Nummernteilbereiche, die für einen bestimmten Dienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Portierung von Rufnummern für Sprachkommunikationsdienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 29.7 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste stellen sicher, dass Endnutzer, die einen Vertrag kündigen, die Rufnummernmitnahme nach Absatz 5 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10,00 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und § 5 TKG ist entsprechend anwendbar.
- 29.8 Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- 29.9 Bei Kündigung des Telefonvertrages mit der SW SLS bestätigt die SW SLS die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens bis zum Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist die SW SLS berechtigt, diese Nummer
- für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von der SW SLS zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von sechs Monaten zu vergeben,
  - für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu der SW SLS gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
- 30. Umzug (vgl. § 60 TKG)**
- 30.1 Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt und seine Verträge weiterführen möchte, ist die SW SLS als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die SW SLS diese dort anbietet. Die SW SLS kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.
- 30.2 Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.
- 30.3 Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sowie Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. § 58 Absatz 3 TKG und § 59 Absatz 4 TKG gelten entsprechend.
- 31. Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten, Sperre bei Zahlungsverzug (vgl. § 61 TKG)**
- 31.1 Endnutzer können von dem Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Telekommunikationsnetz verlangen, dass die Nutzung ihres Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche und der Kurzwahldienste ist kostenpflichtig, wenn dies in der vereinbarten Preisliste bestimmt ist.
- 31.2 Endnutzer können von dem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Mobilfunknetz verlangen, dass die Identifizierung ihres Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig gesperrt wird.
- 31.3 Die SW SLS kann nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze ganz oder teilweise die Leistung mittels einer Sperre verweigern.
- 31.4 Wegen Zahlungsverzugs des Verbrauchers darf die SW SLS eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist. Die SW SLS muss die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Verbrauchers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
- 31.5 Die SW SLS darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 31.6 Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 31.7 Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.
- 31.8 Liegen wiederholt die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistungen vor, ist die SW SLS berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Hierzu wird die SW SLS dem Kunden zwei Wochen vorher diese fristlose Kündigung androhen, ohne dass der Kunde innerhalb dieser Zeit den vertragsgemäßen Zustand von seiner Seite herstellt.
- 32. Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)**
- 32.1 Rechnungen der SW SLS haben den Inhalt nach § 62 TKG.
- 32.2 Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter (Drittanbieter) mit ausgewiesen werden, enthalten die Rechnungen an Endnutzer auch die zusätzlich Angaben nach § 62 Abs. 2 TKG.
- 32.3 Zahlt der Endnutzer den Gesamtbetrag der Rechnung an den rechnungsstellenden Anbieter, so befreit ihn diese Zahlung von der Zahlungsverpflichtung auch gegenüber dem Drittanbieter.
- 32.4 Hat der Endnutzer vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an den rechnungsstellenden Anbieter auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen.
- 32.5 Die SW SLS als rechnungsstellendes Unternehmen wird den Rechnungsempfänger (Kunden) in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne

in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

### **33. Anspruch auf Einzelverbindungsachweis (§ 65 TKG)**

33.1 Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht. Diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgebildeten Verbindungen, wenn er dies vorab - widerruflich - verlangt hat. Hierzu gilt:

33.2 Der Endnutzer kann von dem Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste und von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsachweis) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungsachweisen entgegenstehen oder wegen der Art des Rechtsgeschäfts eine Rechnung grundsätzlich nicht erteilt wird. Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt.

33.3 Die Einzelheiten darüber, welche Angaben in der Regel für einen Einzelverbindungsachweis erforderlich und in welcher Form diese Angaben jeweils mindestens zu erteilen sind, kann die Bundesnetzagentur durch Verfügung festlegen. Der Endnutzer kann einen auf diese Festlegungen beschränkten Einzelverbindungsachweis verlangen, für den kein Entgelt erhoben werden darf.

### **34. Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)**

34.1 Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgeltabrechnungen der SW SLS sind gegenüber der SW SLS innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. Die SW SLS wird den Kunden in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei der SW SLS maßgebend.

34.2 Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird SW SLS das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § 67 Abs. 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

### **35. Haftung (vgl. § 70 und § 69 TKG)**

35.1 Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die SW SLS unbegrenzt.

35.2 Für Vermögensschäden, die von der SW SLS, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet die SW SLS nur bis zu einem Betrag von 12.500,00 Euro je Endnutzer. Besteht die Schadensersatzpflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Mio. Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.

35.3 Für Vermögensschäden, die die SW SLS, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 35.2 erfasst sind, haftet die SW SLS unbegrenzt.

35.4 Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 35.1 bis 35.3 erfasst sind, haftet die SW SLS nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

35.5 Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 35.4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500,00 Euro je Schadensfall.

35.6 Die SW SLS haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen SW SLS-Leistungen unterbleiben.

35.7 Die SW SLS haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.

35.8 In Bezug auf die von der SW SLS entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

35.9 Für den Verlust von Daten haftet die SW SLS über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.

35.10 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter von der SW SLS, der SW SLS-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

35.11 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

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

35.13 Soweit die SW SLS aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG dem Endnutzer eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Endnutzer oder einem Wettbewerber nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

### **36. Endnutzerverzeichnisse (vgl. § 17 TDDDG)**

36.1 Die SW SLS trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass der Kunde entgeltfrei mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

36.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronischen Endnutzerverzeichnisse über automatisierte Suchfunktionen verfügen und insbesondere eine sog. Inverssuche möglich ist. Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden („Inverssuche“).

36.3 Die SW SLS darf bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das unentgeltliche Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.



### 37. Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)

37.1 Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- a) die §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,
- b) der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
- c) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

37.2 Das Schlichtungsverfahren endet, wenn

- a) der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,
- b) Endnutzer und Betreiber oder Anbieter sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,
- c) Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
- d) die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
- e) die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.

37.3 Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

37.4 Soweit der Vertrag online abgeschlossen wurde und der Kunde Verbraucher ist, steht ihm für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen auch die Plattform zur Online-Streitbeilegung der EU-Kommission (OS-Plattform) zur Verfügung. Diese Plattform ist im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar. Die SW SLS ist nicht zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und wird im Anrufungsfall individuell über eine Teilnahme entscheiden.

### 38. Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen durch den Kunden

38.1 Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste von der SW SLS (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besonderen Regelungen und Hinweise:

38.2 Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von der SW SLS oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.

38.3 Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. Die SW SLS weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von der SW SLS liegen.

38.4 Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und die SW SLS keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch verletzt hat.

38.5 Die SW SLS wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

38.6 Zur vorgenannten Information ist die SW SLS gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass die SW SLS dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.

38.7 Die SW SLS empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendeinrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird die SW SLS diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

### 39. Datenschutz/Fernmeldegeheimnis (insbesondere nach DSGVO und TDDDG)

39.1 Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der SW SLS unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.

39.2 Die SW SLS wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen erheben, verarbeiten und nutzen. Diese Verarbeitung richtet sich nach der DSGVO und den hierzu anwendbaren ergänzenden nationalen Vorschriften (BDSG) sowie speziell für Telekommunikationsdienste das TDDDG.

39.3 Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. Die SW SLS wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Hat der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und deren weiteren Erfüllung erforderlich ist. Die SW SLS wird Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende e-Privacy-VO, ab deren Geltungsstichtag beachten.

39.4 Die SW SLS wird, soweit dies für die Begründung eines Vertrages mit dem Kunden erforderlich ist, insbesondere die folgenden Daten erheben: Vor- und Nachname (einschließlich Titel und Anrede), Wohnanschrift, ggf. weitere Daten zum Anschlussort, Rechnungsanschrift, bisherige Rufnummer(n) (für den Fall der

Rufnummernmitnahme), evtl. neu zugeteilte Rufnummer(n), gewünschte Dienste und Dienstmerkmale, Passwörter und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung Bankverbindung und Name des Kontoinhabers sowie ggf. eine vom Kunden erteilte Werbeeinwilligung.

39.5 Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch die SW SLS sind den AGB beigelegt oder abrufbar unter <https://www.swsls.de/datenschutz/datenschutzinformationen.html>

39.6 Die SW SLS trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der SW SLS mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.

#### 40. Schlussbestimmungen

40.1 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformabrede bedarf der Schriftform. Soweit in den Vertragsgrundlagen (vgl. Ziff. 1.5 der AGB) bzw. hier Schriftform vorgesehen wird, kann diese nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist.

40.2 Die SW SLS ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsüberganges durch Sonderkündigung zu beenden. Die Kündigung ist binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Mitteilung über die beabsichtigte Übertragung und Hinweis auf vorstehendes Sonderkündigungsrecht schriftlich zu erklären.

40.3 Der Übergang wird frühestens mit Ablauf der Sonderkündigungsfrist wirksam. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zulässig.

40.4 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des internationalen Privatrechts.

40.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die – soweit rechtlich zulässig – dem mit der unwirksamen Bestimmung Bezweckten bzw. Gewollten am ehesten entspricht.

#### 41. Anbieterkennzeichnung

<b>Stadtwerke Saarlouis GmbH</b>	
<b>Anschrift:</b>	Holtzendorffer Str. 12, 66740 Saarlouis
<b>Registereintrag:</b>	Amtsgericht Saarbrücken HRB 24881 (Register Saarlouis)
<b>Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:</b>	DE 137844300
<b>Geschäftsführer:</b>	Dr. Ralf Levacher Helmut Bier
<b>Kontakt:</b>	Tel.: +6831 9596-333
	Fax: +6831 9596-483
	E-Mail: <a href="mailto:glasfaser@swsls.de">glasfaser@swsls.de</a>
	WEB: <a href="http://www.swsls.de">www.swsls.de</a>

Stand: 01.02.2025

## Belehrung Widerrufsrecht

### für Verbraucher für unsere Telekommunikationsdienstleistungen

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der

**Stadtwerke Saarlouis GmbH, Holtzendorffer Str. 12, 66740 Saarlouis,**

Amtsgericht Saarbrücken, HRB 24881 (Register Saarlouis)

**E-Mail: [glasfaser@swsls.de](mailto:glasfaser@swsls.de)**

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### Hinweis zu o.g. Widerrufsrecht:

Erwerben Sie ein vergünstigtes Endgerät in Verbindung mit Abschluss eines neuen Telekommunikationsdienste-Vertrags oder einer Vertragsverlängerung, so können Kaufvertrag und Dienstleistung nur gemeinsam widerrufen werden. **Widerrufen Sie den Vertrag über die Dienstleistung, so erklären Sie gleichzeitig auch den Widerruf des Kaufvertrags und umgekehrt.**



### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An

**Stadtwerke Saarlouis GmbH**  
Holtzendorffer Straße 12  
66740 Saarlouis

Amtsgericht Saarbrücken  
HRB 24881 (Register Saarlouis)

E-Mail: [glasfaser@swsls.de](mailto:glasfaser@swsls.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*)  
abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/  
die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*):

bestellt am/erhalten am

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Datum **X**  
Unterschrift des/der Verbraucher(s)  
(nur bei Mitteilung auf Papier):

(\*) Unzutreffendes streichen