

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN PRIVATKUNDEN

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Erbringung von Telekommunikations- und Fernsehdiensten durch die Stadtwerke Velbert GmbH (nachstehend Stadtwerke) über deren Glasfasernetz.
- 1.2. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus etwaigen schriftlichen Sondervereinbarungen der Parteien, dem Auftragsformular, den Produktinformationsblättern, der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produktes, den Preislisten und diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Widersprüchen bestimmt sich der Vorrang nach der vorgenannten Reihenfolge.

2. Zustandekommen des Vertrages

Der Kunde kann die Dienste online, z.B. über den Webshop der Stadtwerke, oder persönlich im Kundencenter oder anderen Verkaufsstellen der Stadtwerke bestellen. Ein wirksamer Vertrag kommt erst mit Bestätigung des Auftrages in Textform (Brief oder E-Mail) durch die Stadtwerke zustande. Der tatsächliche Leistungsbeginn hängt davon ab, dass alle notwendigen technischen und rechtlichen Voraussetzungen vorliegen. Die Stadtwerke können den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.

3. Beginn, Laufzeit und ordentliche Kündigung, Umzug und Anbieterwechsel

- 3.1. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt unabhängig vom Vertragsbeginn mit der Bereitstellung der Leistung. Die Leistung ist bereitgestellt, sobald der Kunde die Nutzungsmöglichkeit hat. Unterbleibt die Leistungsbereitstellung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat (z. B. fehlende Terminvereinbarung zwecks Erstinstallation), gilt der Anschluss zwei Wochen nach Übermittlung der für die Terminvereinbarung erforderlichen Vertragsunterlagen (Aktivierungsbestätigung) als bereitgestellt.
- 3.2. Der Vertrag läuft über den gemäß Produktinformationsblatt vereinbarten Mindestzeitraum. Wird er nicht rechtzeitig gemäß Ziff. 3.3 gekündigt, verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere zwölf Monate. Diese Regelung gilt ebenso für von dem Kunden hinzugebuchte Optionen und Zusatzleistungen, soweit sich für diese nicht aus dem Auftragsformular oder aus im Rahmen einer Sonderaktion vereinbarten besonderen Vertragsbedingungen eine kürzere Vertragslaufzeit ergibt.
- 3.3. Der Vertrag kann von beiden Parteien zum Ablauf der Vertragsdauer, die sich aus dem Produktinformationsblatt ergibt, ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung muss mindestens drei Monate vor dem Vertragsende in Textform (z. B. Brief, E-Mail, Fax) zugehen. Diese Regelung gilt ebenso für von dem Kunden hinzugebuchte Optionen und Zusatzleistungen, soweit sich für diese nicht aus dem Auftragsformular oder aus im Rahmen einer Sonderaktion vereinbarten besonderen Vertragsbedingungen eine kürzere Kündigungsfrist ergibt.
- 3.4. Bei Umzug des Kunden innerhalb der Versorgungsgebiete der Stadtwerke wird der Vertrag, vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit (wie z. B. Glasfaseranschluss der Stadtwerke), am Umzugsort ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und sonstiger Vertragsinhalte fortgeführt. Die Stadtwerke werden die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine Umzugsbestätigung versenden. Die Stadtwerke erheben im Falle des Umzugs ein Serviceentgelt gemäß der zum Zeitpunkt des Umzugsauftrags

gültigen Preisliste. Wird die Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt. Der Kunde hat den Wohnsitzwechsel auf Verlangen der Stadtwerke mittels Meldebescheinigung nachzuweisen.

- 3.5. Im Falle eines Anbieterwechsels haben die Stadtwerke darauf hinzuwirken, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Kalendertrug unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 entsprechend. Die Stadtwerke haben ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht Satz 1 gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, die Stadtwerke weisen nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die Stadtwerke haben das Entgelt nach vorstehendem Satz tagesgenau abzurechnen. Die Stadtwerke haben darauf hinzuwirken, dass der Kunde die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend § 46 Absatz 3 TKG beibehalten kann. Der Kunde ist verpflichtet, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels unverzüglich den Stadtwerken und dem neuen Anbieter anzuzeigen.
- 3.6. Zu beachten ist außerdem, dass sich die Kündigung eines Endkundenvertrages im Bereich Telekommunikation ausschließlich auf dieses Vertragsverhältnis bezieht und nicht auf etwaige andere Vertragsverhältnisse in anderen Sparten der Stadtwerke (Strom, Gas) mit den Stadtwerken. Diese bedürfen einer separaten Kündigung. Dies gilt auch dann, wenn aus Vereinfachungsgründen eine einheitliche Rechnungsstellung erfolgt und/oder bei gleichzeitigem Vorhandensein mehrerer Verträge von den Stadtwerken durch besondere Tarife Preisnachlässe gewährt werden. Wurde einem Kunden der Stadtwerke ein Rabatt gewährt, weil er über den Nutzungsvertrag im Glasfasernetz hinaus mindestens eine weitere Leistung der Stadtwerke in anderen Sparten bezieht, und entfällt die Grundlage für diesen Rabatt durch Kündigung der anderen Sparte, so gilt mit dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung das Tarifentgelt ohne diesen Rabattvorteil.

4. Sonderrücktritt und Sonderkündigung bei fehlendem oder entfallendem Haus- oder Wohnungsanschluss

- 4.1. Die Stadtwerke wie auch der Kunde haben das Recht, von dem Vertrag außerordentlich zurückzutreten, wenn
 - a. sich unabhängig von der Aktivierung (also vor oder erst nach der Aktivierung) herausstellt, dass ein zur Erfüllung des Vertrages notwendiger Glasfaserhausanschluss im Gebäude des Kunden nicht oder nur in unzureichender Form vorhanden ist und
 - b. die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung des Glasfaserhausanschlusses bzw. der Gebäudeverkabelung verständigen können und der Kunde diese auch nicht anderweitig auf seine Kosten vornimmt. Die Stadtwerke werden den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald ein solches Leistungshindernis bekannt wird.
 Für den Rücktritt durch die Stadtwerke gilt ergänzend: Der Rücktritt ist schriftlich binnen vier Wochen nach dem

Zeitpunkt zu erklären, in dem die Stadtwerke Kenntnis vom Rücktrittsgrund erlangt haben. Erfolgt ein Rücktritt nach dieser Bestimmung, werden die Stadtwerke unverzüglich die vom Kunden erhaltenen Leistungen (ggfs. abzüglich Wertersatz für gezogene Nutzungen) zurückgewähren. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

- 4.2.** Die Stadtwerke haben ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z.B. wirksame Kündigung des bestehenden Glasfaserhausanschlusses durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Gebäudeverkabelung im Haus), ohne dass dies von den Stadtwerken zu vertreten ist. Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist oder er den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht anderweitig zu vertreten hat.

5. Pflichten des Kunden

5.1. Der Kunde ist verpflichtet,

- a.** wahrheitsgemäße Angaben zu machen und jede Änderung der Anschrift oder der Bankverbindung den Stadtwerken unverzüglich mitzuteilen,
- b.** keine Veränderungen an den Anschlusseinrichtungen der Stadtwerke vorzunehmen und Schäden daran den Stadtwerken umgehend mitzuteilen,
- c.** den Stadtwerken unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren; der Abschluss eines privaten Nutzungsvertrages schließt eine gewerbliche Nutzung aus;
- d.** die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den Stadtwerke Online-Service, Zugangsdaten Internet und Telefonie sowie Fernsehdienste) vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Er hat diese unverzüglich zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben,
- e.** angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Netzsicherheit zu treffen (bspw. aktuelle Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner und Spyware einzusetzen).

5.2. Der Kunde darf das Netz der Stadtwerke weder zur Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder Internetdienste nutzen, insbesondere hat der Kunde folgende Handlungen zu unterlassen:

- Versenden von Nachrichten an Dritte mit werbenden Inhalten ohne Zustimmung des Dritten über E-Mail, Massenfax, Usenet, Chat, Newsgroups, Webforen oder ähnliche Dienste oder auf sonstige Weise (Spam-Verbot),
- bedrohende oder belästigende Anrufe,
- unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme oder Störung deren Funktion (Hacking/ DoS-Attacken),
- fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Webdienste), die zu unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (z.B. Mail Relaying),
- die Ermöglichung anonymen Versands von Spam-Nachrichten über die eigenen Email-Systeme (Verbot von sog. Open-Mail-Relays),

- das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spoofing),
- das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing),
- das Anbieten rechtswidriger Inhalte über den Dienst der Stadtwerke,
- Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die den Netzbetrieb stören oder dessen Sicherheit gefährden.

6. Zahlung, Rechnungsstellung, Einwendung gegen die Abrechnung

6.1. Die Leistungen werden kalendermonatlich abgerechnet. Nutzungsunabhängige monatliche Entgelte (Basisentgelte, Optionen, Miete für Hardware) sind vorab zu Monatsanfang zu entrichten. Nutzungsabhängige Entgelte sind zu Anfang des Folgemonats zu entrichten. Sie sind an dem in der Rechnung angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch sieben Kalendertage nach Zugang der Rechnung fällig.

6.2. Die Zahlung erfolgt mittels Einzug der Forderung per SEPA-Lastschrift. Der Kunde stimmt einer Verkürzung der Informationsfrist vor Ausführung einer SEPA-Lastschrift auf fünf Tage zu. Die Information kann durch die Rechnung erfolgen.

6.3. Hat der Kunde den Stadtwerken ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von den Stadtwerken im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Im Falle eines SEPA-Lastschriftmandats ist der Kunde verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung können die Stadtwerke dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift samt Bearbeitungsentgelt gemäß dem in diesem Zeitpunkt gültigen Preisblatt in Rechnung stellen. Die Stadtwerke sind berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift auf Grund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

6.4. Beanstandet der Kunde eine Rechnung nicht innerhalb von acht Wochen nach deren Zugang in Textform gegenüber den Stadtwerken, treffen die Stadtwerke nicht mehr die Nachweispflicht für die einzelnen Verkehrsdaten. Die Stadtwerke werden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

6.5. Der Kunde erhält standardmäßig eine Rechnung mit einem eventuell vereinbarten Einzelverbindungs nachweis online durch Hinterlegung eines Dokuments im PDF-Format im Stadtwerke Kundenportal (Zugang über www.stadtwerke-velbert.de/comBERT). Optional kann die Rechnung zusätzlich per Post verschickt werden. Diese Option ist kostenpflichtig gemäß der bei Buchung der Option maßgeblichen Preisliste. Im Kundenportal hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rechnung binnen sechs Monaten einzusehen und auszudrucken. Nach Ablauf der sechs Monate können die Stadtwerke die im Online-Service hinterlegte Rechnung löschen. Die Stadtwerke können den Kunden per E-Mail informieren, dass seine monatliche Rechnung im Online-Service abrufbar ist.

6.6. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

7. Entgeltänderung

7.1. Der vom Kunden zu zahlende Preis setzt sich aus den Entgelten nach den Ziffern 7.2 bis 7.4 zusammen.

7.2. Der Preis enthält nutzungsunabhängige monatliche Entgelte. In den nutzungsunabhängigen monatlichen Entgelten sind folgende Kosten enthalten:

- Technikkosten (z.B. für Netzbetrieb und Netzanbindung),
- Kosten für nutzungsunabhängige Vordienstleistungen (z.B. für Internet- oder Telefonie-Flatrates, Kabelweiter-sendungsrechte und Lizenzen)
- Lohn- und Materialkosten (z.B. Lohnkosten für eigene Mitarbeiter, Dienstleistungskosten für externe Mitarbeiter,
- Beschaffungskosten für Gegenstände des Betriebsvermögens oder Verbrauchsmaterialien),
- Kosten für Kundenverwaltungssysteme,
- sonstige Sach- und Gemeinkosten (z.B. Miete und Energiekosten).

7.3. Der Preis nach Ziffer 7.2 erhöht sich um nutzungsabhängige Entgelte wie Verbindungspreise gemäß der Preisliste Telefonverbindungen oder zusätzliche Pakete für Fernsehdienste. Diese Preise beruhen auf Vorleistungspreisen anderer Anbieter. Änderungen der Vorleistungspreise führen zu entsprechenden Änderungen der Verbindungspreise nach Preisliste Telefonverbindungen. Die Änderungen der Verbindungspreise werden in dem Zeitpunkt und dem Umfang wirksam, in dem die Vorleistungspreise gegenüber den Stadtwerken wirksam werden. Die jeweils gültige Preisliste ist auf der Webseite oder auf Wunsch ausgedruckt im Kundencenter verfügbar.

7.4. Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten Dienste nach Vertragsschluss mit zusätzlichen Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich der Preis um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils anfallenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Erbringung der Dienste nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d.h. keine Bußgelder o. ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Endgerät oder nach Nutzungsdauer) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.

7.5. Zusätzlich fällt auf die Preisbestandteile nach Ziffer 7.2 und 7.3 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe an. Die derzeitige Höhe der Umsatzsteuer ergibt sich aus den Preisblättern.

7.6. Die Stadtwerke sind verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte nach Ziffer 7.2 – nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 7.4 sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer nach Ziffer 7.5 – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Ermäßigungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der in Ziffer 7.2 genannten Kosten.

Die Stadtwerke überwachen fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach Ziffer 7.2 seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Ziffer 7.6 bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach dieser Ziffer 7.6 erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die Stadtwerke sind verpflichtet, bei der Ausübung seines billigen Ermessens Kostensenkungen nach den gleichen Maßstäben zu berücksichtigen wie Kostenerhöhungen, so dass Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der Stadtwerke gerichtlich überprüfen zu lassen. Änderungen des Entgelts nach Ziffer 7.2 sind nur auf den Zeitpunkt der jeweiligen Vertragsverlängerung möglich, erstmals zum Ablauf der vertraglichen Erstlaufzeit. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn die Stadtwerke dem Kunden die Änderungen spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von den Stadtwerken in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

8. Tarifwechsel/ Tarifoptionen

Der Wechsel von Tarifen/Paketen sowie die Bestellung und Abbestellung von Tarifoptionen richtet sich nach dem Auftragsformular, den Produktinformationsblättern und der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produktes.

9. Verzug / Sperre/ außerordentliche Kündigung

9.1. Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnschreiben pauschal gemäß der im Zeitpunkt des Verzuges gültigen Preisliste berechnet. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf dem nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

9.2. Ist der Kunde mit einem nicht unerheblichen Betrag, der mindestens 75 € erreicht, in Verzug, können die Stadtwerke den Anschluss des Kunden für sämtliche Dienste sperren, wenn sie dem Kunden mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich die Sperre angedroht und dabei auf die Möglichkeit hingewiesen haben, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht. Bei Telefonanschlüssen sind in den ersten sieben Tagen der Sperre nur abgehende Verbindungen (mit Ausnahme von Notrufen) gesperrt. Die Androhung kann mit der Mahnung verbunden werden. Im Übrigen steht den Stadtwerken auch das Recht zur Durchführung einer Sperre bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 45k Abs. 4 TKG zu.

- 9.3.** Die Stadtwerke sind berechtigt, den Netzzugang des Kunden teilweise oder ganz (vorübergehend) zu sperren, wenn der Kunde wiederholt oder schwerwiegend gegen die ihm obliegenden Pflichten gemäß Ziffer 5.1 und 5.2 verstößt, insbes. wenn durch die Nutzung des Anschlusses eine Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder des Netzes verursacht wird. Da in diesen Fällen ein schnelles Handeln erforderlich sein kann, können die Stadtwerke den Zugang ggfs. ohne Vorankündigung sperren. Der Kunde ist über die Sperre unverzüglich zu benachrichtigen. Die Regelung in § 45o TKG zur Sperre von Rufnummern bleibt hiervon unberührt.
- 9.4.** Monatliche Entgelte sind während der Sperrung weiterhin zu entrichten. Der Aufwand, der durch die Sperrung/Entsperrung entsteht, ist vom Kunden gemäß Preisliste zu ersetzen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 9.5.** Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Leistung eingestellt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Verzug ist, der dem Entgelt für zwei Monate entspricht und die Stadtwerke die Kündigung zwei Wochen zuvor angedroht haben. Die Kündigung bedarf der Textform. § 314 BGB bleibt unberührt.
- 10. Haftung**
- 10.1.** Die Haftung der Stadtwerke für Vermögensschäden des Kunden aus der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist auf einen Betrag von 12.500 € je Kunde begrenzt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung der Stadtwerke auf 10 Millionen € je schadensverursachendem Ereignis beschränkt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung entfällt der Höhe nach, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.
- 10.2.** Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 10.3.** Die Stadtwerke haften nicht für Schäden des Kunden, die aus der fehlerhaften oder nicht rechtzeitigen Mitwirkung bei der Portierung von Rufnummern und Kündigung eines bisherigen Kundenanschlusses resultieren. Die Stadtwerke haften auch nicht für Schäden, die aus der fehlerhaften oder nicht bzw. nicht rechtzeitigen Mitwirkung des bisherigen Vertragspartners des Kunden resultieren.
- 10.4.** Die verschuldensunabhängige Haftung gemäß §536a BGB ist ausgeschlossen. Die Stadtwerke haften nicht für mögliche Schäden, die dem Kunden durch die Installation oder den Betrieb eines Endgerätes entstehen, das er nicht von den Stadtwerken erhalten hat.
- 10.5.** Die Stadtwerke haften nicht für Störungen der Leistung, die auf Schäden an der Gebäudeverkabelung beruhen, sofern und soweit die Stadtwerke nicht ausnahmsweise die Entstörung der Gebäudeverkabelung übernommen haben. Etwas anderes gilt lediglich, wenn die Stadtwerke die Gebäudeverkabelung auf Glasfaserbasis neu errichten und die Wartung übernommen haben.
- 10.6.** Der Kunde haftet für auf äußeren Einflüssen beruhende Beschädigungen sowie für ein Abhandenkommen der überlassenen Einrichtungen, da sich die Geräte in der Obhut des Kunden befinden.
Auf äußeren Einflüssen beruhende Beschädigungen sind beispielsweise
- mechanische Beschädigung (Bruchstellen etc.),
 - Beschädigung aufgrund Überspannung und Blitzschlag,
 - Beschädigung aufgrund des Eintritts von Wasser oder sonstiger Fremdstoffe in das Gerät an den Anschlüssen.
- Dem Kunden wird ausdrücklich eine Versicherung gegen Überspannung und Blitzschlag empfohlen, wie sie meist Bestandteil von Hausratversicherungen ist.
- 10.7.** Stellt sich nach einer Störungsmeldung heraus, dass der Kunde die Störung zu vertreten hat oder diese in seinem Verantwortungsbereich liegt, hat der Kunde den entstandenen Überprüfungsaufwand zu tragen. Für Vor-Ort-Technikereinsätze werden pauschalierte Entgelte gemäß Preisliste berechnet. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 11. Datenschutz**
- 11.1.** Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere §§ 91 ff. TKG. Die Stadtwerke sind insbesondere berechtigt, im Rahmen des § 100 TKG, Bestands- und Verkehrsdaten des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.
- 11.2.** Dem Kunden wurden die Datenschutzinformationen der Stadtwerke übermittelt, denen weitere wichtige Angaben entnommen werden können. Darüber hinaus werden erforderliche personenbezogene Daten des Kunden (Bestandsdaten) zum Zweck der Kundenverwaltung und Abrechnung elektronisch gespeichert. Zu den Daten zählen insbesondere Name, Adresse und Kontaktinformationen des Kunden sowie sonstige auftragsrelevante Angaben zum Grundstück und Gebäude sowie zur Auftragsausführung. Zur Erfüllung ihrer Leistungspflichten sind die Stadtwerke berechtigt, Daten in datenschutzrechtlich zulässiger Weise (z.B. unter Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrages) an (Vor-) Dienstleister weiterzugeben. Eine Nutzung der Daten für einen anderen als den vorgenannten Vertragserfüllungszweck oder eine Übermittlung an Dritte findet nur statt, sofern dies gesetzlich zulässig oder wenn der Kunde ausdrücklich eingewilligt hat. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich für Zwecke dieser Vereinbarung. Verantwortliche Stelle im datenschutzrechtlichen Sinne sind die Stadtwerke.
- Zu den erhobenen und gespeicherten Daten zählen:**
- a.** Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Bankverbindung und gewählter Tarif des Kunden,
 - b.** Account-Informationen (Username/Passwort),
 - c.** Zahlungsinformationen (Rechnungen, Datum der Zahlungseingänge, Mahnungen, Sperrungen),
 - d.** offene und bearbeitete Störungsmeldungen des Kunden.

- 11.3.** Ferner werden, sofern und soweit für die Abrechnung erforderlich, Informationen über die Verbindungen des Kunden aufgezeichnet (Verkehrsdaten). Diese Verkehrsdaten können nach Ablauf der Widerspruchsfrist gegen nutzungsabhängige Entgeltabrechnungen (Ziff. 6.4) gelöscht werden, sofern bis dahin keine Einwendungen erhoben wurden.
Sie werden nach Rechnungserstellung baldmöglichst im Rahmen der rechtlichen Zulässigkeit gelöscht. Eine Verwendung dieser Daten zu anderen Zwecken als den genannten, insbesondere zu Werbezwecken, ist ausgeschlossen.
- 11.4.** Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur, wenn und soweit eine gesetzliche Verpflichtung dazu besteht oder soweit diese im Auftrag der Stadtwerke (Vor-) Dienstleistungen zur Bereitstellung der vertraglichen Leistungen und deren Abrechnung inkl. Abwicklung des Zahlungsverkehrs erbringen.
- 11.5.** Die Stadtwerke verarbeiten personenbezogene Daten des Kunden zur Bewertung von Ausfallrisiken sowie zur Minimierung von Ausfallrisiken sowie Mitteilung von Anhaltspunkten zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit unseres Kunden durch die Auskunftei [Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss] auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DS-GVO. Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.
In diesem Zusammenhang werden der Auskunftei zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit personenbezogene Daten zur Identifikation unseres Kunden (Name, Anschrift und Geburtsdatum) sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten übermittelt.
Die Auskunftei verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um Dritten Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit unseres Kunden zu geben. In die Berechnung der Kreditwürdigkeit fließen unter anderem Anschriftendaten unseres Kunden ein.
- 11.6.** Die Stadtwerke geben, sofern und soweit erforderlich, Daten an einen externen Dienstleister für Inkassozwecke (außergerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren) weiter.
- 12. Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur**
- 12.1.** Kommt es zwischen dem Kunden und Stadtwerken zum Streit darüber, ob diese dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung erfüllt haben, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung der Netze oder Dienste bezieht und mit folgenden Regelungen zusammenhängt: §§ 43a, 43b, 45 bis 46 TKG oder den auf Grund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG, kann der Kunde bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten.
- 12.2.** Schlichtungsanträge können an: „Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle (Referat 216), Postfach 8001, 53105 Bonn“ oder per Telefax an: (030) 22 480 518 oder online über: <http://www.bundesnetzagentur.de> versendet werden. Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Verfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Teilnahme ist für die Stadtwerke freiwillig.
- 12.3.** Verbraucher können über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung und Informationen über Verbraucherbeschwerden zu Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen erhalten. Die Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- 13. Kommunikationswege Kunde – Stadtwerke**
Soweit für vertragsrelevante Mitteilungen des Kunden (Adressänderung, Änderung Bankverbindung, Tarifwechsel, Buchung von Tarifooptionen etc.) entsprechende Funktionen im Kunden-Online-Portal (Webseite) vorgesehen sind, können die Stadtwerke den Kunden auf die abschließliche Verwendung dieser Funktionen verweisen, sofern und soweit das Gesetz nicht ausdrücklich etwas anderes vorsieht.
Davon ausgenommen ist die Kündigungserklärung.
- 14. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**
- 14.1.** Die Stadtwerke sind berechtigt, Änderungen der Geschäftsbedingungen und/oder der Leistungsbeschreibung(en) vorzunehmen, wenn und soweit unvorhersehbare Entwicklungen, die die Stadtwerke nicht veranlasst und auf die sie keinen Einfluss hat, dies erforderlich machen und die bei Vertragsschluss bestehende Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses nicht bedeutend gestört wird. Ferner können Anpassungen oder Ergänzungen der AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtslage oder die höchstrichterliche Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind. Nicht von diesem Änderungsrecht umfasst sind wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses, wie Art und Umfang des vereinbarten Produkts, Vertragslaufzeit und Kündigung sowie das Entgelt.
- 14.2.** Die Stadtwerke werden dem Kunden solche Änderungen mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform (Brief oder Email) oder Hinterlegung im Kundenportal (mit Benachrichtigung per E-Mail) unter drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen bekannt geben.
- 14.3.** Sofern nicht die Änderungen dem Kunden lediglich einen rechtlichen Vorteil gewähren oder nur aufgrund zwingender Änderungen der Rechtslage erfolgen, kann der Kunde den betroffenen Vertrag innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der diesbezüglichen Mitteilung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung kündigen. Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird die Änderung nicht wirksam und der Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung beendet.
Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird der Vertrag zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt mit den neuen Regelungen fortgesetzt.
Der Kunde wird auf diese Folge in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

15. Schlussbestimmungen

- 15.1. Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 15.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.

Stadtwerke Velbert GmbH

Kettwiger Str. 2
42549 Velbert
Tel.: 02051/988-111
Fax: 02051/988-434
E-Mail: comBERT@stwwelbert.de

Kundencenter

Friedrichstraße 168
42551 Velbert

Öffnungszeiten des Kundencenters

Montag und Dienstag	09:00 – 17:00
Mittwoch	09:00 – 13:00
Donnerstag	09:00 – 18:30
Freitag	09:00 – 17:00
Samstag	10:00 – 13:00

www.stadtwerke-velbert.de/combert