

# // Auftrag FTTH Gewerbekundenanschluss

Neuauftrag	Änderung	Preise in Euro/ Monat netto	
Basis Produktauswahl	Garantierte Bandbreiten	Stromkunden	Nicht-Stromkunden
<b>Fiber50</b>	Download <b>50 Mbit/s</b> ; Upload <b>10 Mbit/s</b> ; (Reaktionszeit 12 Stunden / Entstörungszeit 24 Stunden)	<b>34,00</b>	39,00
<b>Fiber200</b>	Download <b>200 Mbit/s</b> ; Upload <b>40 Mbit/s</b> ; (Reaktionszeit 12 Stunden / Entstörungszeit 24 Stunden)	<b>44,00</b>	49,00
<b>Fiber500</b>	Download <b>500 Mbit/s</b> ; Upload <b>100 Mbit/s</b> ; (Reaktionszeit 12 Stunden / Entstörungszeit 24 Stunden)	<b>64,00</b>	69,00
<b>Fiber950</b>	Download <b>950 Mbit/s</b> ; Upload <b>200 Mbit/s</b> ; (Reaktionszeit 12 Stunden / Entstörungszeit 24 Stunden)	<b>114,00</b>	119,00
Zusatzeleistungen			
<b>Premiumservice</b>	Reaktionszeit von 4 Stunden / Entstörungszeit von 8 Stunden	<b>15,00</b>	15,00
<b>Öffentlich dyn IPv4</b>		<b>2,94</b>	2,94
<b>Feste IP-Adresse</b> <sup>(1)</sup>		<b>4,20</b>	4,20
Telefonie			
<b>Minutentarif</b>	Pro Rufnummer, max. 6 (siehe Folgeseite)	<b>1,26</b>	1,26
<b>Telefonflatrate</b>	Pro Rufnummer, max. 6 (siehe Folgeseite)	<b>12,61</b>	12,61
<b>Rufnummernblock</b> <sup>(2)</sup>	Auswahl und Preise siehe Folgeseite		
<b>Einmaliges Bereitstellungsentgelt</b>		<b>50,00</b>	50,00

Die angegebenen Preise sind Nettopreise. Irrtümer und Änderungen sind vorbehalten.

Die Zusatzoptionen können zu jedem Paket einmalig dazu gebucht werden, vorausgesetzt die technische Umsetzung ist möglich.

(1) Bei der Auswahl einer festen IP-Adresse ist die Zusatzleistung Premiumservice zwingend erforderlich und wird automatisch hinzugebucht.

(2) Bei der Auswahl eines Rufnummernblocks ist die Zusatzleistung Premiumservice zwingend erforderlich und wird automatisch hinzugebucht.

## // Kunde und Anschlussort

Name	
Vorname	
Straße und Hausnummer	
PLZ und Ort	
Telefon	E-Mail

## // Rechnungsanschrift (falls abweichend)

Name	
Vorname	
Straße und Hausnummer	
PLZ und Ort	Geburtsdatum

## // Stromkunde der Stadtwerke Radolfzell

Als Stromkunde der Stadtwerke Radolfzell GmbH erhalten Sie einen Bonus von 5,00 Euro monatlich. Bitte geben Sie an, ob Sie Stromkunde der Stadtwerke Radolfzell GmbH sind.

- Ich beziehe für den oben genannten Anschlussort Strom von der Stadtwerke Radolfzell GmbH
- Ich beziehe keinen Strom von der Stadtwerke Radolfzell GmbH

Kundennummer (falls zur Hand)

Anschlussnehmer

## // Preise/ Laufzeit

Die angegebenen Preise gelten für eine Vertragslaufzeit von 24 Monaten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von zwei Monaten zum jeweiligen Vertragsende gekündigt wird. Der Vertrag wird nach der schriftlichen Auftragsbestätigung der Stadtwerke Radolfzell GmbH wirksam. Zusätzliche Dienste können hiervon unabhängig entsprechend der jeweiligen Vereinbarung gekündigt werden, enden jedoch in jedem Fall mit der Beendigung dieses Vertrages. Nähere Informationen zum Bereitstellungstermin erhalten Sie in unserer Auftragsbestätigung.

Stromkunden, die am Anschlussort Strom der Stadtwerke Radolfzell GmbH beziehen, erhalten einen Bonus i.H.v. 5,00 Euro netto/pro Monat (siehe oben Preis für Stromkunden). Sollte der Kunden während der Vertragslaufzeit des Internetvertrages kein Stromkunde der Stadtwerke Radolfzell GmbH mehr sein, erhöhen sich die Preise zum Zeitpunkt des Ausscheidens aus dem Stromlieferungsvertrag um 5,00 Euro netto/pro Monat. Das vorgenannte Angebot gilt unter der Voraussetzung, dass dieses technisch realisiert werden kann. Sollte das gewünschte Paket aus technischen Gründen nicht zur Verfügung stehen, wird das Paket mit der maximalen Bandbreite geliefert. Weitere Preisbestandteile entnehmen Sie bitte der Anlage 4.

## // Rechnungslegung

- elektronische Rechnung + Einzelverbindnungs nachweis (kostenfrei)
- Rechnung + Einzelverbindnungs nachweis per Post 2,52 Euro monatlich

## // Einzelverbindnungs nachweis

- Einzelverbindnungs nachweis ungekürzt (kostenfrei)
- Einzelverbindnungs nachweis gekürzt (kostenfrei)
- kein Einzelverbindnungs nachweis (kostenfrei)

## // Zugangsgerät

Für den Zugang ins Internet ist ein Zugangsgerät (Router) nötig. Es besteht die Möglichkeit, diesen gemäß anliegender Vereinbarung „Anlage 1 Routerauswahl“ zu mieten oder zu kaufen. An dieses Gerät können Sie Ihre Computer und Telefone anschließen. Bitte wählen Sie auf der Vereinbarung in Anlage 1 die weiteren Einzelheiten aus.

## // Rufnummermitnahme

Sie können Ihre bestehende(n) Rufnummer(n) behalten. Es können bis zu 6 Rufnummern portiert werden. Bitte tragen Sie diese unten in die Tabelle ein. Wenn Sie einen neuen Rufnummer oder einen Neuanschluss möchten, kreuzen Sie dies bitte an. Sie können dabei zwischen einem Flat- und einem Minutentarif wählen, indem Sie das entsprechende Feld ankreuzen. Bitte tragen Sie die Rufnummern, die Sie behalten möchten ein oder kreuzen Sie an, wie viele neue Sie benötigen. Geben Sie uns bitte noch Ihren Terminwunsch (Vertragsbeginn) an und teilen Sie uns das Laufzeitende und die Kündigungsfrist Ihres bestehenden Vertrages mit.

Ortskennzahl (Vorwahl)	Terminwunsch	Laufzeitende	Kündigungsfrist	
Bestehende Rufnummer(n) max. 6		Neue Rufnummer(n)	Telefonflat	Minutentarif
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie die bestehende(n) Rufnummer(n) behalten möchten, füllen Sie bitte den beiliegenden **Anbieterwechselauftrag in Anlage 3** aus. Eine Anleitung liegt bei. Wir können damit (durch Ihre Vollmacht) die Kündigung Ihres bestehenden Telefonanschlusses zu dem von Ihnen angegebenen Wunschtermin vornehmen. Bei selbstgekündigtem Vertragsverhältnis verzögert sich die Portierung Ihrer Rufnummer/n.

Ich behalte die eingetragene(n) Rufnummer(n), siehe Portierungsauftrag in Anlage 3.

Ich behalte keine Rufnummer(n) und kündige den Vertrag selbst.

Optional können Sie Rufnummernblöcke erwerben. Rufnummernblöcke - Abrechnung im Minutentarif (im Standard stehen 4 Sprachkanäle im Minutentarif zur Verfügung)

Rufnummernblöcke	Preis netto/ Monat
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 10 Rufnummern	5,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 30 Rufnummern	11,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 50 Rufnummern	15,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 80 Rufnummern	18,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 100 Rufnummern	20,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 300 Rufnummern	30,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 600 Rufnummern	55,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 1.000 Rufnummern	65,00 Euro
<input type="checkbox"/> 10 Sprachkanäle im Minutentarif	inklusive
<input type="checkbox"/> Upgrade um weitere 10 Sprachkanäle	15,00 Euro

## // Telefonbucheintrag

Durch die Portierung wird Ihr evtl. bestehender Telefonbucheintrag gelöscht. Gerne veranlassen wir für Sie eine neue Eintragung, bitte füllen Sie hierfür das Formular in Anlage 2 aus.

Ja, ich möchte eine Eintragung durch die Stadtwerke Radolfzell GmbH

Nein, ich möchte keine Eintragung

## // SEPA-Lastschriftmandat

Der Kontoinhaber ermächtigt die Stadtwerke Radolfzell GmbH widerruflich, fällige Zahlungen von folgendem Konto einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Stadtwerke Radolfzell GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Kontoinhaber



IBAN

Ich habe bereits eine Einzugsermächtigung/ SEPA-Lastschriftmandat erteilt.  
Dieses soll weiterhin genutzt werden.

Kreditinstitut



Datum

Unterschrift

Gläubiger-Identifikationsnummer DE26SWR00000034712. Die Mandatsreferenznummer wird separat mitgeteilt. Hinweis: Ich kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belastenden Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit dem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

## // Datenschutzerklärung

Die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobenen personenbezogenen Daten werden gem. Bundesdatenschutzgesetz ausschließlich von der Stadtwerke Radolfzell GmbH zur Ermittlung von Verkehrsdaten und zur Abrechnung genutzt. Mit Unterschrift dieses Vertrages bestätigen Sie, dass alle zum Gewerbe gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelverbindnungsnachweises bekannt gegeben werden.

## // Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die Stadtwerke Radolfzell GmbH, Untertorstraße 7-9, 78315 Radolfzell, Tel.: 07732/8008-90, Fax: 07732/8008-500, kundencenter@stadtwerke-radolfzell.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 beigelegte Musterwiderrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Musterwiderrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Website www.stadtwerke-radolfzell.de elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. 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 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselben Zahlungsmittel, das Sie bei Ihrer 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 der Lieferungen von Internet/ Telefon während der Widerrufsfrist beginnen soll, 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 Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Per Telefon möchte ich ...

...auch in Zukunft über Angebote und Produkte zur Telefon- und Internetversorgung sowie über Produkte im Bereich der Energieberatung bzw. Energieeffizienz von den Stadtwerken Radolfzell informiert werden. Dieses Einverständnis kann jederzeit widerrufen werden. Sie können der Verarbeitung oder Nutzung der Daten zum Zwecke der Werbung oder Marktforschung jederzeit widersprechen.

Per E-Mail möchte ich ...

Datum



Unterschrift

Anlage 1 Routerauswahl

Anlage 2 Aufnahme ins Telefonverzeichnis

Anlage 3 Anbieterwechselauflauftrag

Anlage 4 Preise

Anlage 5 Leistungen

Anlage 6 Allgemeine Geschäftsbedingungen/Datenschutzerklärung

Anlage 7 Widerrufsformular

# // Anlage 1

## Routerauswahl

### // Routerauswahl

Für den Zugang in das Internet ist ein Zugangsgerät (Router) nötig. An dieses Gerät können Sie Ihre Computer und Telefone anschließen. Es besteht die Möglichkeit, diesen gemäß anliegender Vereinbarung zu mieten oder zu kaufen. Bitte wählen Sie die gewünschte Variante aus:

Router FRITZ!Box 5690 mieten 4,62 Euro (netto) monatlich (während der gesamten Vertragslaufzeit)

Router FRITZ!Box 5690 einmalig kaufen 200,00 Euro (netto)

Medienkonverter Genixis einmalig kaufen 150,00 (netto)

Verwendung der eigenen Hardware

Für einen sicheren und einwandfreien Telefon-/Internetempfang, sowie für einen reibungslosen technischen Support empfehlen wir einen Router über die Stadtwerke Radolfzell zu beziehen. Bei Austausch des Gerätes wird ein gleich- oder höherwertiges Gerät zur Verfügung gestellt

### // Installationsservice

Die Installation Ihres Routers ist bei einem Glasfaserdirektanschluss inkl. Die Installation umfasst die Inbetriebnahme des Anschlussgerätes. Sind weitere Leistungen gewünscht, werden diese nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

Die genannten Preise sind Nettopreise. Irrtümer und Änderungen sind vorbehalten.

### // Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die Stadtwerke Radolfzell GmbH, Untertorstraße 7-9, 78315 Radolfzell, Tel.: 07732/8008-90, Fax: 07732/8008-500, kundencenter@stadtwerke-radolfzell.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 beigelegte Musterwiderrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Musterwiderrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Website www.stadtwerke-radolfzell.de elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. 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 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselben Zahlungsmittel, das Sie bei Ihrer 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 der Lieferungen von Internet/ Telefon während der Widerrufsfrist beginnen soll, 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 Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Datum

X

Unterschrift

# // Anlage 2

## Telefonverzeichnis

### // Kundendaten und Anschlussort

Name
Vorname

Zusatz
--------

### // Eintrag

Vorwahl	Rufnummer	Telefon	Fax	privater Eintrag	geschäftlicher Eintrag	Ich widerstreiche der Inversuche <sup>(1)</sup>
		<input type="checkbox"/>				
		<input type="checkbox"/>				
		<input type="checkbox"/>				

(1) Inversuche: Die Telefonauskunft von Namen oder Namen und Anschrift eines Teilnehmers, von dem nur die Rufnummer bekannt ist („Inversaukunft“), ist zulässig, wenn der Teilnehmer, der in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, nach einem Hinweis seines Diensteanbieters auf seine Widerspruchsmöglichkeit nicht widersprochen hat.

### // Daten für die Eintragung

Für den Eintrag weiterer Rufnummern je Anschluss bzw. Dienst nutzen Sie bitte neue Formulare.

Nachname/ Firma (unter diesem Namen werden Sie im Telefonverzeichnis geführt)	max. 80 Zeichen
Titel, Namenszusätze (z.B. Prof., Dr., Graf, von)	max. 20 Zeichen
ggf. Mitbenutzer (Nachname, Vorname)	max. 30 Zeichen
PLZ und Ort (keine Postfach-PLZ, für die Zuordnung zu einem regionalen Telefonbuch wird die PLZ und Ort benötigt)	Straße und Hausnummer (falls keine Veröffentlichung nötig, Feld frei lassen)
Beruf/ Branche (nur 1 Branche angeben. Diese muss den Referenzlisten entsprechen. Angabe nur bei geschäftlichem / „Gelbe Seiten-Eintrag“.)	

### // Speicherung der Daten

Standardmäßig beauftrage ich die Stadtwerke Radolfzell GmbH, den gewünschten Eintrag in gedruckten und elektronischen Teilnehmerverzeichnissen einzutragen. Über meine Eintragung dürfen telefonische Auskünfte erteilt werden.

Wenn Sie diese Art der Eintragung nicht wünschen, können Sie unten eine separate Eintragung auswählen. Die Eintragung sollte nur wie folgt veröffentlicht werden:

nur in gedruckten Verzeichnissen

oder

nur in elektronischen Verzeichnissen

Bei telefonischen Auskunftsdielen soll nur bedingt informiert werden:

über den kompletten Eintrag

oder

nur zur Rufnummer

### // Speicherung unter Stichwörtern

<input type="checkbox"/> Apotheken	<input type="checkbox"/> Konsulate	<input type="checkbox"/> Forstverwaltung	<input type="checkbox"/> Justizbehörden	<input type="checkbox"/> Schulen, berufsbild.	<input type="checkbox"/> Stadtverwaltung
<input type="checkbox"/> Bars	<input type="checkbox"/> Krankenhäuser	<input type="checkbox"/> Gasthäuser	<input type="checkbox"/> Kindergärten/-heime	<input type="checkbox"/> Schulen, Förderschaften	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Behörden	<input type="checkbox"/> Museen	<input type="checkbox"/> Gaststätten, Restaurant	<input type="checkbox"/> Kirchen, katholisch	<input type="checkbox"/> Schulen, Gesamtschulen	
<input type="checkbox"/> Bezirksregierung	<input type="checkbox"/> Polizei	<input type="checkbox"/> Gemeindeverwaltung	<input type="checkbox"/> Kirchen, evangelisch	<input type="checkbox"/> Schulen, Sonderschulen	
<input type="checkbox"/> Cafés	<input type="checkbox"/> Feuerwehr	<input type="checkbox"/> Gerichte	<input type="checkbox"/> Kirchen, relig. Gem.	<input type="checkbox"/> Schulen, sonstige	
<input type="checkbox"/> Campingplätze	<input type="checkbox"/> Finanzbehörden	<input type="checkbox"/> Hotels	<input type="checkbox"/> Schulen, allgemeinb.	<input type="checkbox"/> Seniorenheime	

### // Terminwunsch

Der Veröffentlichungstermin erfolgt schnellstmöglich ab der Schaltung der Rufnummer, falls Sie einen späteren Termin wünschen, tragen Sie diesen bitte ein.

Veröffentlichungsdatum:

--

### // Unterschrift

Falls ich die Veröffentlichung der Mitbenutzer beauftrage, versichere ich, dass die Mitbenutzer der Veröffentlichung zugestimmt haben.

Datum	
-------	---

# // Anlage 3

## Anbieterwechselauftrag

- Gerne übernehmen die SWR den Anbieterwechsel für Sie. Um einen reibungslosen Anbieterwechsel zu gewährleisten, kündigen Sie Ihren Altvertrag für Telefonie nicht selbst. Das Portierungsdatum teilen wir Ihnen mit.
- Bitte beachten Sie, dass mit der Rufnummernmitnahme der Telefon- und Internetvertrag bei Ihrem bisherigen Anbieter gekündigt wird. Haben Sie ihren Internetvertrag bei einem anderen Anbieter als den Telefonvertrag, muss dieser von Ihnen gekündigt werden.
- Bitte füllen Sie den Portierungsauftrag vollständig aus.

### // Anleitung für Ihren Portierungsauftrag auf der nachfolgenden Seite

1. Angabe zu Ihrem bisherigen Anbieter z.B. Telekom, Vodafone etc.
2. Vertragsdaten des/der Anschlussnehmer (bitte wie beim bisherigen Anbieter angeben)
3. Angaben der Vorwahl (z.B. 07732 )
4. Auflistung der zu portierenden Rufnummer(n)
5. Ort, Datum und Unterschrift (wenn mehrere Anschlussnehmer eingetragen sind – bitte alle unterzeichnen)
6. Bitte nicht ausfüllen

Anbieterwechselauftrag von Thüga SmartService GmbH																																						
<input checked="" type="checkbox"/> <small>Kündigung von Anschlägen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPaBg) (Separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich) Hiermit kündige ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei: zum nächst möglichen Termin.</small>	1.																																					
<input checked="" type="checkbox"/> <small>Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.</small>	2.																																					
Name/Firma: _____ Vorname: _____ Straße: _____ Hausnr.: _____ PLZ: _____ Ort: _____																																						
<input type="checkbox"/> alle Nr. der Anschlüsse portieren	Ortsnetzkennzahl _____	Rufnummer/n <small>(Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angeben werden!)</small>																																				
	Durchwahl-RN _____	3. _____																																				
Telekommunikations-anlagen:	- Abfragestelle _____	Rufnummernblock _____ von _____ bis _____																																				
		4. _____																																				
Ort, Datum: _____	Unterschrift: _____	5. _____																																				
<small>Vertragspartner und ggf. Firmenstempel</small>																																						
<table border="1"> <tr> <td>WBCI-ID: _____</td> <td>Vorab-ID: _____</td> <td>Änderungs-/Storno-ID: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PKauf: Wechseltermin: neuer Wechseltermin:</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Portierungsfenster: <input type="checkbox"/> 06:00 - 8:00 Uhr <input type="checkbox"/> 06:00 - 12:00 Uhr <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Rückinformation an: Thüga SmartService GmbH Über Fax/E-Mail: 09282 / 9999 - 445 Tel.: 09282 / 9999 - 444</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Ressourcenübernahme: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Sicherer Hafen: <input type="checkbox"/> Storno ausgeführt: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Zustimmung: ZWA <input type="checkbox"/> NAT <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/> Datum: Ist-Technologie: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">WITA: <input type="checkbox"/> S/PRI: <input type="checkbox"/> WITA-Vertragsnummer / Line-ID: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Grund: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Ablehnung: ADF <input type="checkbox"/> KNI <input type="checkbox"/> VAE <input type="checkbox"/> RNC <input type="checkbox"/> WAI <input type="checkbox"/> AIF <input type="checkbox"/> SON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">           Ortsnetzkennzahl            Rufnummer/n PKI abg _____ PKI abg _____ Bei Telekommunikationsanlagen:            Durchwahl-RN _____ - Abfragestelle _____            Rufnummernblock _____ von _____ bis _____            PKI abg _____         </td> </tr> <tr> <td colspan="3">Ansprechpartner über Fax/E-Mail: Tel.: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Interne Bemerkungen</td> </tr> </table>			WBCI-ID: _____	Vorab-ID: _____	Änderungs-/Storno-ID: _____	PKauf: Wechseltermin: neuer Wechseltermin:			Portierungsfenster: <input type="checkbox"/> 06:00 - 8:00 Uhr <input type="checkbox"/> 06:00 - 12:00 Uhr <input type="checkbox"/>			Rückinformation an: Thüga SmartService GmbH Über Fax/E-Mail: 09282 / 9999 - 445 Tel.: 09282 / 9999 - 444			Ressourcenübernahme: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Sicherer Hafen: <input type="checkbox"/> Storno ausgeführt: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein			Zustimmung: ZWA <input type="checkbox"/> NAT <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/> Datum: Ist-Technologie: _____			WITA: <input type="checkbox"/> S/PRI: <input type="checkbox"/> WITA-Vertragsnummer / Line-ID: _____			Grund: _____			Ablehnung: ADF <input type="checkbox"/> KNI <input type="checkbox"/> VAE <input type="checkbox"/> RNC <input type="checkbox"/> WAI <input type="checkbox"/> AIF <input type="checkbox"/> SON <input type="checkbox"/>			Ortsnetzkennzahl Rufnummer/n PKI abg _____ PKI abg _____ Bei Telekommunikationsanlagen: Durchwahl-RN _____ - Abfragestelle _____ Rufnummernblock _____ von _____ bis _____ PKI abg _____			Ansprechpartner über Fax/E-Mail: Tel.: _____			Interne Bemerkungen		
WBCI-ID: _____	Vorab-ID: _____	Änderungs-/Storno-ID: _____																																				
PKauf: Wechseltermin: neuer Wechseltermin:																																						
Portierungsfenster: <input type="checkbox"/> 06:00 - 8:00 Uhr <input type="checkbox"/> 06:00 - 12:00 Uhr <input type="checkbox"/>																																						
Rückinformation an: Thüga SmartService GmbH Über Fax/E-Mail: 09282 / 9999 - 445 Tel.: 09282 / 9999 - 444																																						
Ressourcenübernahme: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Sicherer Hafen: <input type="checkbox"/> Storno ausgeführt: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein																																						
Zustimmung: ZWA <input type="checkbox"/> NAT <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/> Datum: Ist-Technologie: _____																																						
WITA: <input type="checkbox"/> S/PRI: <input type="checkbox"/> WITA-Vertragsnummer / Line-ID: _____																																						
Grund: _____																																						
Ablehnung: ADF <input type="checkbox"/> KNI <input type="checkbox"/> VAE <input type="checkbox"/> RNC <input type="checkbox"/> WAI <input type="checkbox"/> AIF <input type="checkbox"/> SON <input type="checkbox"/>																																						
Ortsnetzkennzahl Rufnummer/n PKI abg _____ PKI abg _____ Bei Telekommunikationsanlagen: Durchwahl-RN _____ - Abfragestelle _____ Rufnummernblock _____ von _____ bis _____ PKI abg _____																																						
Ansprechpartner über Fax/E-Mail: Tel.: _____																																						
Interne Bemerkungen																																						



# // Anlage 4 Preise

Pakete und Leistungen	Fiber50	Fiber200	Fiber500	Fiber950
Download	50 Mbit/s	200 Mbit/s	500 Mbit/s	950 Mbit/s
Upload	10 Mbit/s	40 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s
Preis pro Monat für Nicht-Stromkunden (netto)	39,00 Euro	49,00 Euro	69,00 Euro	114,00 Euro
<b>Preis pro Monat für Stromkunden (netto)</b>	<b>34,00 Euro</b>	<b>44,00 Euro</b>	<b>64,00 Euro</b>	<b>119,00 Euro</b>
Premiumservice <sup>(1)</sup> Preis pro Monat		15,00 Euro		
Telefonie (max. 6 Einzelrufnummern)				Preis (netto)/ Monat
Rufnummer mit Minutentarif				1,26 Euro
Rufnummer mit Telefonflatrate pro Monat <sup>(2)</sup>				12,61 Euro
Rufnummernblöcke				Preis (netto)/ Monat
Rufnummernblock mit 10 Rufnummern				5,00 Euro
Rufnummernblock mit 30 Rufnummern				11,00 Euro
Rufnummernblock mit 50 Rufnummern				15,00 Euro
Rufnummernblock mit 80 Rufnummern				18,00 Euro
Rufnummernblock mit 100 Rufnummern				20,00 Euro
Rufnummernblock mit 300 Rufnummern				30,00 Euro
Rufnummernblock mit 600 Rufnummern				55,00 Euro
Rufnummernblock mit 1.000 Rufnummern				65,00 Euro
10 Sprachkanäle im Minutentarif				inklusive
Upgrade um weitere 10 Sprachkanäle				15,00 Euro
Telefonie-Verbindungen Inland				Preis (netto)/ Minute
Ortsgespräche (Minutentarif, sekundengenaue Abrechnung) ausgenommen Sonderrufnummern und Mobilfunk				0,01 Euro
Mobilfunknetze (Minutentarif, sekundengenaue Abrechnung)				0,11 Euro
Endgeräte und Bereitstellungsentgelt				Preis (netto)
FRITZ!Box 5690 mieten <sup>(3)</sup> (monatlich)				4,62 Euro
FRITZ!Box 5690 einmalig kaufen				200,00 Euro
Bereitstellungsentgelt <sup>(4)</sup> (einmalig)				50,00 Euro
Dienstleistungen				Preis (netto)/ Monat
Entgelt für Rechnung auf Papier (pro Rechnung)				2,10 Euro
Öffentlich dynamische IPv4				2,94 Euro
Feste IP-Adresse (nur eine feste IP-Adresse möglich)				4,20 Euro
Entgelt für Rücklastschrift bei unzureichender Kontodeckung				individuell
Entgelt für Entsperrung des Anschlusses nach vorangegangener Sperrung aufgrund Zahlungsverzuges (§ 45k TKG)				12,61 Euro
Entstörungsleistungen und Anfahrten				Preis (netto)
Anfahrt Techniker - Grundpauschale bis 20 Min.				Nach aktuellem Technikerstundensatz
Anfahrt Techniker - zusätzlicher Aufwand je 20 Min.				Nach aktuellem Technikerstundensatz

(1) Der Premiumservice umfasst eine Reaktionszeit von weniger als 4 Stunden und eine Entstörungszeit von weniger als 8 Stunden.

(2) Die Telefonflatrate umfasst die Gespräche ins deutsche Festnetz.

(3) Bei der Routermiete verbleibt der Router im Eigentum der Stadtwerke Radolfzell GmbH.

(4) Das Bereitstellungsentgelt umfasst die Bereitstellung des Anschlusses.

# // Anlage 4 Preise

Produktwechsel		Preis
Der Produktwechsel zu einem höherwertigen Produkt ist innerhalb der Vertragslaufzeit möglich (die Vertragslaufzeit verlängert sich).		kostenlos
Der Produktwechsel zu einem preisgünstigerem Produkt ist nach der Vertragslaufzeit möglich (die Vertragslaufzeit verlängert sich).		kostenlos

Tarifzonen und Preise Ausland		Preis/ Minute
Euro I	Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal (einschl. Azoren und Madeira), Schweden, Schweiz, Spanien, Vatikanstadt	0,02 Euro
Euro II	Bulgarien, Estland, Griechenland, Island, Kroatien, Monaco, Polen, San Marino, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern (griech.)	0,05 Euro
Euro III	Albanien, Andorra, Bosnien-Herzegowina, Färöer, Gibraltar, Serbien u. Montenegro, Lettland, Litauen, Malta, Mazedonien, Moldau-Republik, Rumänien, Russische Föderation / Moskau, Türkei, Ukraine, Weißrussland (Belarus)	0,15 Euro
Nordamerika	Kanada, Vereinigte Staaten von Amerika (einschl. Alaska)	0,02 Euro
Asien/ Pazifik	Australien, China (Volksrepublik), Hongkong, Japan, Korea (Republik), Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan	0,08 Euro
Sonst. Länder I	Algerien, Argentinien, Armenien, Bahamas, Bahrein, Bermuda, Bolivien, Brasilien, Chile, Dominik. Republik, Dschibuti, Ecuador, Falklandinseln, Gabun, Grenada, Guatemala, Guinea, Haiti, Indien, Indonesien, Iran, Isreal, Jamaika, Jordanien, Libyen, Kasachstan, Katar, Kolumbien, Kongo, Kuwait, Marokko, Mexiko, Nepal, Namibia, Nicaragua, Niederländ. Antillen, Nigeria, Pakistan, Palästina, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Sambia, Saudi-Arabien, Simbabwe, St. Pierre u. Miquelon, St. Vincent u. Grenadinen, Südafrika, Syrien, Tadschikistan, Thailand, Tunesien, Turkmenistan, Uruguay, Usbekistan, Venezuela, Verein. Arab. Emirate, Zentralafrik. Republik	0,37 Euro
Sonst. Länder II	umfasst alle Gespräche zu Zielen, die nicht in den anderen Zonen aufgeführt sind, z.B. Afghanistan, Ägypten, Äthiopien, Benin, Cookinseln, Côte d' Ivoire, Eritrea, Georgien, Guyana, Irak, Jemen, Kaimaninseln, Kamerun, Kenia, Kiribati, Korea (Demokr. Rep.), Libanon, Madagaskar, Mongolei, Myanmar, Neukaledonien, Oman, Papua-Neuguinea, Sao Tomé und Príncipe, Senegal, Suriname, Togo, Tokelau, Vanuatu, Vietnam, Zaire, Zypern (türk.)	0,75 Euro
Euro-Mobile inkl. Nordamerika	Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zonen Euro I, Euro II, Euro III und Nordamerika	0,19 Euro
Asia-Mobile	Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zone Asien bzw. Asien/Pazifik	0,25 Euro
Sonstige Verbindungen	Alle weiteren, nicht aufgeführten Verbindungen	3,20 Euro

Sonder- / Servicerufnummern	Preis
-----------------------------	-------

<b>Notruf und Behördenauskunft</b>		
110	Polizei, Feuerwehr	kostenlos
112	Feuerwehr	kostenlos
115	Behördenumruf (Minute)	0,12 Euro
116 117	Ärztlicher Bereitschaftsdienst	kostenlos

<b>Sperrnotruf</b>		
116 116	Sperrnotruf (Minute)	kostenlos

<b>Auskunft, Dienst 0700, Freephone</b>		
11869	Auskunft (In- und Ausland) (Minute)	1,67 Euro
0700	Dienst 0700	0,13 Euro
0800	Freephone	kostenlos

<b>Soziale Dienste</b>		
116-xxx	Soziale Dienste	kostenlos

<b>Informationsdienste Berlin-Bonn/ Nationale Teilnehmernummer</b>		
01888-x	Informationsverbund Berlin-Bonn (Minute)	0,10 Euro
032	Nationale Teilnehmernummer (Minute)	0,05 Euro

Sonder- / Servicerufnummern	Preis
-----------------------------	-------

<b>Televotum/ Teledialog-Service</b>		
0137-1	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,12 Euro
0137-2	Televotum/ Teledialog (Minute)	0,12 Euro
0137-3	Televotum/ Teledialog (Minute)	0,12 Euro
0137-4	Televotum/ Teledialog (Minute)	0,12 Euro
0137-5	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,12 Euro
0137-6	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,21 Euro
0137-7	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,84 Euro
0137-8	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,42 Euro
0137-9	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,42 Euro
0138	Televotum/ Teledialog (Minute)	0,10 Euro

<b>Funkrufdienste/ Cityruf</b>		
0164 0-9	Cityruf (Minute)	0,32 Euro
0169-2	Cityruf (Minute)	0,32 Euro
0169-1	Cityruf (Minute)	0,32 Euro
016951-2	Cityruf Auftragsdienst (Minute)	0,96 Euro

# // Anlage 4 Preise

Sonder- / Servicerufnummern		Preis
<b>Funkrufdienste/ Cityruf (Fortsetzung)</b>		
0169 2-3	Skyper (Gespräch)	0,67 Euro
016953	Skyper Operator (Gespräch)	1,42 Euro
0168-0	Scall A (Gespräch)	0,41 Euro
0169-1	Scall B (Gespräch)	0,83 Euro
0169-6	Scall C (Gespräch)	0,65 Euro
0169-9	Scall Operator (Gespräch)	1,42 Euro

Sonder- / Servicerufnummern		Preis
<b>Shared-Cost-Dienste</b>		
0180-1	Shared-Cost (Minute)	0,03 Euro
0180-2	Shared-Cost (Gespräch)	0,05 Euro
0180-3	Shared-Cost (Minute)	0,04 Euro
0180-4	Shared-Cost (Gespräch)	0,17 Euro
0180-5	Shared-Cost (Minute)	0,06 Euro
0180-6	Shared-Cost (Gespräch)	0,20 Euro
0180-7	Shared-Cost (ab der 31. Sek.)	0,14 Euro

## Gesperrte Telefondienste/ Servicerufnummern/ Satellitendienste

Dienste	Operator-, Telegramm-, Weckdienst und T-Net-Box der DTAG; Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25, X31); Alle Datenverbindungen (z. B. EC-Cash-Terminals für analogen Telefonanschluss bzw. ISDN); Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme; Auskunftsdieneste einiger privater Telefongesellschaften; Rückruf bei Besetzt; R-Gespräche; Call-by-Call; Preselection; SMS-Versand; der Einsatz von Notrufsystemen; Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen etc. muss individuell geprüft werden; Datenübertragung über serielles Modem nach V.90..				
00800	Universal Freephone	008-711	Immarsat-A	008-7030..38	Immarsat-B
031-0	Carrier-Ansage Fern	008-718		008-7130..38	
031-1	Carrier-Ansage Ort	008-721		008-7230..38	
0900	Dienst 0900	008-728		008-7330..38	
0181-0189	VPN-Dienste	008-731		008-7430..38	
118x	Auskunftsdieneste	008-738		008-706	
01672	Dolphin Telecom	008-741	Immarsat-A	008-716	Immarsat-M
008-7077	Immarsat-BGAN Voice	008-748		008-726	
008-7078	Immarsat-BGAN-ISDN	008-7439		008-736	
008-7039		008-705		008-746	
008-7139		008-715		012	Germany Innovative services Offline Billing
008-7239	Immarsat-B HSD	008-725		491989	Germany Auskunft
008-7339		008-735	Immarsat Aero	019x	Online Dienste
008-7439		008-745			

Alle Preise sind exklusive Mehrwertsteuer und gelten bis auf Widerruf. Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Preisstand 01.02.2025

# // Anlage 5 Leistungsbeschreibung

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von Stadtwerke Radolfzell GmbH (folgend „SWR“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der SWR lt. aktueller Produktpreisliste.

## 1. Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

### 1.1. Festnetzverbindungen

#### NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleitung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWR bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

#### 1.1.1. Anschluss

SWR überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. SWR hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- EC-Terminal
- ggf. weitere Anlagen

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der SWR bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der SWR, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzung: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstücks-eigentümererklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

SWR teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu
- Zusatzleistungen gemäß Auftragsformular

#### 1.1.2. Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	1	1
Komfort Anschluss	2	3
Anlagen Anschluss	s. Auftragsformular	s. Auftragsformular
weitere	s. Auftragsformular	s. Auftragsformular

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der SWR bzw. ihrem Telefoniedienstleister zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 6 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der SWR von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit SWR unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz von SWR übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

#### 1.1.3. Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann SWR beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von SWR zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass SWR sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz von SWR zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der SWR an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schalfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu den betreffenden Rufnummern anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. SWR ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht von SWR beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

#### 1.1.4. Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetzen, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz von SWR realisiert, sofern SWR entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalte angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss ist für gewisse abgehende Verbindungen gesperrt, Aufstellung der einzelnen Vorwahlen s. aktuelles Preisblatt.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz von SWR nicht erreichbar.

SWR ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden wieder freigeschaltet (ggf. sind an SWR Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von SWR können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

#### 1.1.5. Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

- Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR).

- Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung) durch den Kunden.

- Anrufweiterverschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom

# // Anlage 5 Leistungsbeschreibung

kundeneigenen Festnetz-Anschluss der SWR zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterleitung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung stellt der Kunde sicher, das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

- Telefonieverbindungsperre  
Der Kunde kann an seinem Anschluss von SWR abgehende und eingehende Verbindungen selbst sperren.
- Änderung der Rufnummer  
Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss von SWR eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von SWR zur Verfügung gestellt werden.

## 1.1.6. Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- Fangschaltung  
Bei belästigenden und bedrohenden Anrufern kann SWR für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen.

## 1.2. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der SWR bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

*SWR vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.*

SWR ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97% liegt. SWR macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Haushalts bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz von SWR von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SWR.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz von SWR ist nicht möglich.

### Hinweis:

*Für den von SWR bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekomunikationsnetz von SWR erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.*

Die angebotenen Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der beauftragten Bandbreite (s. aktuelle Preisliste). Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

### Hinweis:

*Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.  
SWR behält sich auch aus technischen und qualitätssichernden Gründen die*

*Versorgung der Kunden über ADSL vor. Bei ADSL kann ein maximaler Upload von 1 Mbit/s angeboten werden.*

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind u.a. der folgenden nicht abschließenden Auflistung zu entnehmen:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

SWR wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## 2. Service-Center / Kundenservice

Kunden der SWR steht Montag und Dienstag von 08:30 bis 17:00 Uhr, Mittwoch von 08:30 bis 12:00 Uhr, Donnerstag von 08:30 bis 18:00 und Freitag von 08:30 bis 12:00 Uhr eine Kundenbetreuung (kaufmännischer Support) zur Verfügung, die unter 07732 / 8008-90 oder per E-Mail unter idl@stadtwerke-radolfzell.de erreichbar ist. Kunden können sich zudem unter www.stadtwerke-radolfzell.de informieren. Unter https://stadtwerke-radolfzell.plusportal.de/ kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Die Online-Rechnung kann im Kundenportal und sofern vertraglich vereinbart, auch der Einzelverbindungsnaheweis (EVN) eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## 3. Störungen

### 3.1. Allgemeines

SWR beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzervertraglich anders geregelt, erbringt SWR hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### 3.2. Annahme der Störungsmeldung

SWR nimmt Störungsmeldungen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr telefonisch unter der Servicenummer 0800 / 80 08 - 99 3 entgegen. Die Servicebereitschaft ist Montag bis Samstag von 08.00 bis 20.00 Uhr erreichbar, wenn kein gesetzlicher Feiertag vorliegt. Soweit erforderlich, vereinbart SWR einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

### 3.3. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die SWR die Störung in der Regel innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach Service-Level-Agreement (SLA) des Produktes) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Wird wochentags von 08.00 bis 20.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von längsten 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach SLA des Produktes) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die wochentags nach 22.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Wochentag (Montag bis Freitag) um 6.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Wochentag (Montag bis Freitag) fortgesetzt.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von SWR für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgemäßigen Leistungen von SWR (ggf. übergangsweise mit Qualitäts einschränkungen) wieder genutzt werden können.

Liegt eine Individualstörung vor, teilt SWR auf Wunsch des Kunden während der unter Punkt 3.3 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von längstens 12 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen. Der Premiumservice umfasst eine Reaktionszeit von 4 Std. und eine Entstörungszeit von 8 Std.

# // Anlage 5 Leistungsbeschreibung

## 3.3.1. Technikereinsatz

SWR vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Donnerstag zwischen 08.00 Uhr und 16.00 Uhr und Freitag zwischen 08.00 Uhr und 12.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Punkt 3.3 entfällt.

## 3.3.2. Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert SWR den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert SWR den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Punkt 3.3 Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von SWR geführte Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. SWR bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren. Nach drei erfolglosen Benachrichtigungsversuchen wird das Störungsticket geschlossen.

## 3.3.3. Fernzugriff

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät (Punkt 6 Endgeräte) ausschließlich mit vom Hersteller zugelassener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. SWR ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch SWR nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

## 4. Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von SWR finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen SWR Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von SWR steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. SWR gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Daten-Dienste	97,00 %
Sprach-Dienste	95,00 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten des Jahres – Minuten der Nichtverfügbarkeit) / Gesamtzahl Minuten des Jahres

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

## 5. Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

### Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von SWR nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhrt die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber SWR geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen

über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

### Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SWR, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, 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.

### Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden 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 SWR, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, 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.

### Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SWR in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

## 6. Endgeräte

Für die jeweilige Übertragungstechnik wird seitens SWR eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden zur miete angeboten.

Die in unserem Vertrag aufgeführten Geräte sind technisch auf die von SWR zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von SWR genutzten Herstellern können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von SWR freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

SWR behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Punkt 4 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde von SWR keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Kundeneigene Hardware kann nicht supportiert werden.

Änderungen vorbehalten, Stand Dezember 2021

# // Anlage 6

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die Stadtwerke Radolfzell GmbH, Untertorstr. 7-9, 78315 Radolfzell (folgend „SWR“), erbringt ihre angebotenen Dienstleistungen ausschließlich gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (folgend „AGB“) sowie - soweit anwendbar - den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (folgend TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, die der Vertragspartner (folgend Kunde) durch Erteilung des Auftrages anerkennt. Sie finden auch auf die Beseitigung von Störungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses Anwendung.
- (2) Das Telekommunikationsgesetz findet auch dann Anwendung, sollte in den folgenden AGB nicht ausdrücklich auf dies Bezug genommen werden
- (3) Die AGB gelten unabhängig davon, ob der Kunde Verbraucher oder Unternehmer ist.
- (4) Maßgebend ist die jeweils bei Abschluss des Vertrags gültige Fassung der AGB.
- (5) Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- (6) Der Einziehung von AGB des Kunden wird widersprochen.

### § 2 Vertragsabschluss

- (1) Alle Angebote der SWR sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
- (2) Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der SWR zwischen der SWR und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch die SWR (Annahme), spätestens aber mit Beginn der Leistungserbringung zustande und richtet sich ausschließlich nach dem Inhalt der Auftragsbestätigung, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen, diesen AGB und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist. Die SWR kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.
- (3) Die SWR kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.
- (4) Für bestimmte Leistungen der SWR ist Voraussetzung für die Leistungserbringung der SWR ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zum Router).
- (5) Sowohl für Arbeiten am Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstillation hat der Kunde die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücksnutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise Rechtsinhaber und der SWR oder einem mit dieser im Sinne der §§ 15ff AktG verbundenen Unternehmen geschlossen wird.
- (6) Die SWR ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit die SWR sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.
- (7) Die SWR ist vornehmlich abweichender Vereinbarungen nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

### § 3 Leistungsumfang

- (1) Die SWR ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der AGB sowie den jeweils geltenden Preisverzeichnissen, die im Internet unter [www.stadtwerke-radolfzell.de](http://www.stadtwerke-radolfzell.de) eingesehen werden können, und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist.
- (2) Die Qualität und der Service-Level bezüglich der Dienste ergeben sich vorrangig aus den Bedingungen des Auftragsformulars und der Leistungsbeschreibung. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von der SWR angebotenen Dienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97 Prozent.
- (3) Soweit die SWR neben den beauftragten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- (4) Die Leistungsverpflichtung der SWR gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die SWR mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der SWR beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installatoren oder sonstige technische Leistungen Dritter, mit Ausnahme der Entstörung gemäß § 58 TKG.
- (5) Im Netz der SWR sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich, ebenso nicht Rufnummern die offline abgerechnet werden.
- (6) Die SWR stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeit nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ (Internet-Access) zur Verfügung:
- (a) Den Zugang über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z.B. WorldWideWeb, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in der Regel um Dienste Dritter, die nicht von der SWR erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt die SWR keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein

Angebot der SWR, wenn sie ausdrücklich als Angebot der SWR bezeichnet sind.

- (b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die SWR beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im SWR-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWR. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten der SWR. Die Schnittstelle wird für den eigenen Gebrauch zur Verfügung gestellt. Der geschäftsähnliche Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite setzt einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der SWR voraus.
- (c) Der Zugang wird als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von der SWR ermöglicht. Davon abweichend können Angebote an Geschäftskunden mit einem Datenvolumen entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars begrenzt werden.
- (7) Die SWR ist vorbehaltlich abweichender vertraglicher Regelungen verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Telekommunikationsnetz von der SWR realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, muss die SWR nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufenden eingehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäftsentitäten.
- (8) Die SWR vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von der SWR nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abruft, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von §§ 8 Abs. 1 S. 1, 9 S. 1 und 10 S. 1 TMG. Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chat Groups.
- (9) Die SWR nimmt keine Überprüfung, Beschränkung oder Moderation der übermittelten Inhalte gemäß Art. 14 Abs. 1 der Verordnung EU 2022/2065 vor. Als Ausnahme kann der Zugang zu bestimmten Quellen eingeschränkt werden, wenn dies durch hoheitliche Maßnahmen begründet ist.
- (10) Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch die SWR, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.
- (11) Die SWR ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der SWR dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.
- (12) Die SWR ist berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen.
- (13) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von der SWR angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von der SWR zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Router, Modem, Netzwerkplatine) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Benutzer-Nummern gewährt.

### § 4 Hardware und Zugangsdaten

- (1) Von der SWR leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der SWR. Die SWR bleibt insbesondere auch Eigentümer aller Service- und Technikeinrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
- (2) Die SWR ist bei leih- oder mietweiser Überlassung von Dienstzugangsgeräten und sonstiger Hardware, berechtigt aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen. Der Kunde hat der SWR entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die SWR die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.
- (3) Internet- und Telefon-Zugangsdaten werden, soweit technisch möglich, für einen Anschluss mit der erstmaligen Inbetriebnahme dem Kunden mitgeteilt.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, die SWR über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. 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 SWR den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (5) Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, das gemäß den vorstehenden Absätzen überlassene Eigentum auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die SWR zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird die SWR dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs zum Zeitwert (siehe Abs. 6) in Rechnung stellen.
- (6) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Bei einer Nutzung dieser Geräte werden pro Vertragsjahr 20 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen

# // Anlage 6 - Allgemeine Geschäftsbedingungen

nachzuweisen, dass der SWR kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

- (7) Sofern die SWR dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch die SWR gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der SWR. Vollstrecken Gläubiger des Kunden in die verkauft, aber noch nicht übereignete Ware, hat der Kunde die SWR unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der SWR durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.
- (8) Der Kunde darf die käuflich erworbene und überlassene technische Einrichtung frühestens 6 Monate nach Lieferung der Hardware veräußern, oder, falls dies früher eintritt, nach Beendigung des zugehörigen Zugangsvertrages.
- (9) Die Gewährleistungsfrist beträgt bei neuer Kaufhardware zwei Jahre, gerechnet ab Gefahrübergang. Bei Gebrauchtware beträgt diese 12 Monate. Diese Frist gilt auch für Ansprüche auf Ersatz von Mängelfolgeschäden, soweit keine Ansprüche aus unerlaubter Handlung geltend gemacht werden. Der Kunde hat innerhalb von sechs Monaten seit Gefahrübergang zunächst die Wahl, ob die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen soll. Die SWR ist jedoch berechtigt, die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Kunden bleibt. Zeigt sich nach sechs Monaten ein Sachmangel, so ist der Kunde nach § 477 BGB in der Beweispflicht. Während der Nacherfüllung oder bei Ersatzlieferung sind die Herabsetzung des Miet- oder Kaufpreises oder der Rücktritt vom Hardware-Vertrag / Miet-Option durch den Kunden ausgeschlossen.

## § 5 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

- (1) Der Kunde erkennt grundsätzlich an, dass die SWR ausschließlich unter Verwendung der durch die SWR leih- oder mietweise überlassenen bzw. verkauften technischen Einrichtungen, z. B. der Router oder sonstiger Endgeräte, die vereinbarte Leistung im Sinne der Leistungsbeschreibung und im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen gewährt. Bei anderen Einrichtungen oder durch den Kunden oder Dritte technisch veränderter Hard- oder Software übernimmt die SWR keine Gewährleistung für die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungsparameter. Dieses liegt einzig im Risiko des Kunden. Unterstützend nennt die SWR im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss dem Kunden notwendige Konfigurationsparameter, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.
- (2) Im Übrigen übernimmt die SWR keinerlei Beratung oder Entstörung bezüglich solcher Endgeräte, es sei denn, im Auftragsformular werden abweichende Vereinbarungen getroffen.

## § 6 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus dem Auftragsformular und sind nur verbindlich, wenn die SWR diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die SWR geschaffen hat, so dass die SWR den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- (2) Die SWR ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der SWR nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages (§ 2 Abs. 5 dieser AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist.
- (3) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechtsinhabers gemäß § 2 Abs. 5 dieser AGB nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, die SWR allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen.
- (4) Gerät die SWR in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessen Nachfrist von mindestens vierzehn Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- (5) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der SWR liegende und von der SWR nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden, entbinden die SWR für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die SWR, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Für die Dauer der Nichtleistung durch die SWR wird der Kunde von seiner Gegenleistungspflicht befreit.

## § 7 Änderungen der AGB/Leistungen/Preise

- (1) Die AGB können geändert werden, soweit dies aus trifigem Grund, der bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar war, erforderlich ist und der Kunde durch die Änderung nicht unangemessen benachteiligt wird. Ein trifigter Grund liegt insbesondere vor, wenn dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die die SWR nicht veranlasst hat und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde.
- (2) Die AGB können auch angepasst werden, soweit hierdurch nach Vertragsabschluss entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen. Die kann insbesondere der

Fall sein, wenn sie die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.

- (3) Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, soweit dies aus trifigem Grund, der bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar war, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen und Gegenleistungen nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird. Ein trifigter Grund liegt insbesondere vor, wenn die Leistungen aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr in der vereinbarten Form erbracht werden kann oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- (4) Ändert die SWR die Vertragsbedingungen einseitig, ist der Kunde berechtigt, das Verhältnis innerhalb von drei Monaten nach dem Zugang der Änderungsmittelung, frhestens aber zum Inkrafttreten der Änderung kündigen, sofern die Änderungen nicht
  - ausschließlich zu seinem Vorteil sind,
  - rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf ihn haben
  - oder
  - unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches Recht vorgeschrieben sind.
- (5) Die auf Grundlage des Vertrages zu zahlenden Preise können durch die SWR nach billigem Ermessen (§ 313 BGB) an die Entwicklung der Kosten angepasst werden, die für die Preisbildung maßgeblich sind (Gesamtkosten). Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Bereitstellung, Instandhaltung, Betrieb und Nutzung der Netze (z.B. Technik, Vorleistungsprodukte, Netzzugänge, Netzzusammenschaltungen, Zuführung, Kollokation, technischer Service), Kosten für die Kundenverwaltung (z.B. Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten, Gemeinkosten (z.B. Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie Lizenzentgelten und hoheitlich auferlegten Abgaben (z.B. Steuern, Gebühren, Beiträgen). Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Kosten für Netzzugänge, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Energiekosten, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von der SWR die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Die SWR wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden die Kosten-erhöhungen.
- (6) Alle vorstehend genannten Änderungen werden dem Kunden mindestens einen und höchstens zwei Monate vor Wirksamwerden auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. einer PDF-Datei oder E-Mail zur Kenntnis gebracht.

## § 8 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug

- (1) Die vom Kunden an die SWR zu zahlenden Rechnungsbeträge ergeben sich aus der vertraglichen Vereinbarung sowie der jeweils gültigen Preisliste. Eine vollständige, gültige Preisliste kann in den Geschäftsräumen der SWR oder unter [www.stadtwerke-radolfzell.de](http://www.stadtwerke-radolfzell.de) eingesehen werden.
- (2) Die SWR stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Preise, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich der betreffende Steuer- und/oder Gebührensatz ändert.
- (3) Die SWR ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungsanschrift sowie die Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.
- (4) Der Kunde ist zur Zahlung der laufenden Preise für die vereinbarten Dienste zum vereinbarten Fälligkeitstermin verpflichtet. Die Rechnungsstellung für den Grundpreis und die nutzungsunabhängigen Entgelte erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den vorausgegangenen Monat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses Tag genau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats, jeweils für den Vormonat und wird frhestens fünf Werktagen nach Rechnungszugang eingezogen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen.
- (5) Die Zahlung erfolgt in der Regel per SEPA-Lastschriftverfahren. Hat der Kunde der SWR ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von der SWR im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt die SWR dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungshelfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. Die SWR ist zudem berechtigt, den Bankenzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

# // Anlage 6 - Allgemeine Geschäftsbedingungen

- (6) Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde der SWR umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann die SWR bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandates eine Bearbeitungsvergütung für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß der gültigen Preisliste erheben.
- (7) Andere Zahlungsweisen sind kostenpflichtig und schriftlich zu vereinbaren. Soweit der Kunde der SWR kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss das nutzungsunabhängige Entgelt (Grundpreis) zu den von der SWR festgelegten Zeitpunkten und das nutzungsabhängige Entgelt spätestens vierzehn Werktagen nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der SWR gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ein. Eine weitere Vorabkündigung des Lastschrifteinzugs erhält der Kunde nicht. Lediglich bei Abweichungen zum vereinbarten Lastschrifteinzugstermin erhält der Kunde eine weitere Vorabkündigung, welche ihm von der SWR an eine von ihm genannte E-Mail-Adresse versandt wird.
- (8) Alle übrigen Entgelte sind vom Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.
- (9) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens; der SWR bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die SWR berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, ab Verzugseintritt zu berechnen, es sei denn, dass die SWR im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt der SWR vorbehalten. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o. g. Basiszinssatz. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Höhe des Verzugsschadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der SWR bleiben hiervon unberührt.
- (10) Wird die SWR nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die SWR 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 SWR ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der SWR ausdrücklich vorbehalten.
- (11) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
- (12) Gegen Ansprüche von SWR kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- (13) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.
- (14) Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindlungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.

## § 9 Rechnungsstellung für Drittanbieter

- (1) Soweit die SWR eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für interpersonelle rufnummerngebundene Dienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich die SWR vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- (2) Sofern die SWR Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert die SWR den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus die gemäß § 62 Abs. 2 TKG erforderlichen Angaben.
- (3) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der SWR-Rechnung an die SWR, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die SWR werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.
- (4) Auf Wunsch des Kunden wird die SWR netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 36 TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für die Sperrung oder Freischaltung eines Rufnummernbereiches kann der gültigen Preisliste entnommen werden.

## § 10 Beanstandung von Rechnungen

- (1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der SWR erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die SWR wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen.
- (2) Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.

- (3) Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von der SWR in Rechnung gestellte Verbindlungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die SWR Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltförderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 4 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.
- (4) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft die SWR keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskuntpflicht für die Einzelverbindungen. Die SWR wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung deutlich hervorgehoben hinweisen.
- (5) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte und unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat.

## § 11 Zugangssperre

- (1) Die SWR ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mindestens dreimalig mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist und die Höhe der Zahlungsverpflichtungen mindestens 100,00 Euro beträgt und die SWR dem Kunden die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat.
- (2) Im Übrigen darf die SWR eine Sperre außerdem durchführen, wenn
- a) der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. einer Manipulation durch Dritte besteht. Der Missbrauch bzw. eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besondere Steigerung des Verbindlungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltförderung der SWR in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltförderung beanstanden wird, oder
- b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der SWR, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.
- (3) Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch die SWR wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf die SWR den Netzzugang des Kunden insgesamt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sperren (Vollsperrung).
- (4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Sperrkosten können dem Kunden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste in Rechnung gestellt werden.
- (5) Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 15 Abs. 14 bis 18 dieser AGB ist die SWR zur Sperrung seiner Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.
- (6) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 15 Abs. 14 bis 18 dieser AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlichen Verletzten, ist die SWR zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre ihrer Leistungen berechtigt. Die SWR wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Informationen zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die SWR wird die Sperre aufheben, sobald die rechtswidrige Information entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.
- (7) Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Abs. (5) oder (6) oder gibt er im Fall von Absatz (6) keine Stellungnahme ab, ist die SWR nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 15 Abs. 14 bis 18 dieser AGB verstoßenden Informationen zu löschen.
- (8) Die Rechte der SWR zur Umleitung, Einschränkung oder Unterbindung des Datenverkehrs nach § 169 TKG bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

## § 12 Elektronische Rechnung/Papierrechnung/Einzelverbindungs-nachweis

- (1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der SWR in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat in der Kundenselbstverwaltung zur Verfügung gestellt. Hierzu erhält der Kunde vorab per

# // Anlage 6 - Allgemeine Geschäftsbedingungen

E-Mail eine Ankündigung. Es besteht auch die Option die Rechnung in Papierform zu erhalten. Die Wahl dieser Option kann zu Zusatzkosten entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars oder des Preisverzeichnisses führen.

- (2) Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt die SWR im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsabschluss), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

## § 13 Bonitätsprüfung

- (1) Die SWR ist berechtigt, bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa-SWR (Schutzbundsgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder einer vergleichbaren Gesellschaft Auskünfte einzuholen. Die SWR ist ferner berechtigt, den genannten Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestritten Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Schufa oder anderen Auskunfteien anfallen, kann die SWR hierüber ebenfalls Auskunft einholen.
- (2) Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der SWR, eines Kunden einer anderen entsprechenden Auskunfei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Die Informationen gemäß Art.14 der EU-Datenschutzgrundverordnung, zu der bei der Stadtwerke Radolfzell GmbH stattfindenden Datenverarbeitung findet der Kunde unter [www.stadtwerke-radolfzell.de](http://www.stadtwerke-radolfzell.de).

## § 14 Regelungen zum Anbieterwechsel

- (1) Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat die SWR als abgebendes Unternehmen ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Nach Vertragsende reduziert sich der Entgeltanspruch um 50 %, es sei denn, die SWR als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch die SWR Tag genau.
- (2) Entschädigungsregelungen für jeden Arbeitstag der Unterbrechung und für einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin, den der Kunde nicht zu vertreten hat, richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## § 15 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der SWR unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der SWR den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag am neuen Wohn- bzw. Geschäftssitz des Kunden fortgeführt bzw. unter Einhaltung der Fristen von § 22 Abs. 1 dieser AGB ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.
- (2) Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung der SWR bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der SWR geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der SWR anzusehen. Bei einer Störungsmeldung hat der Kunde alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet die Dienste der SWR bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
- die SWR unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
  - die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
  - die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
  - den anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) (soweit anwendbar), nach dem Telemediengesetz (TMG) und dem TKG Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
  - nach Abgabe einer Störungsmeldung, der SWR die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen tatsächlich entstandene Aufwendung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der SWR zu erstatten, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag.
- (4) Der Kunde darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Infrastruktur auf seinem Grundstück selbst auszuführen oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört z. B. auch die Anschaltung einer Hausverteilanlage an den Übergabepunkt. Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die SWR erforderlich sind.
- (5) Zum Schutz von Überspannungsschäden an den überlassenen technischen Einrichtungen sind diese bei Gewitter vom Netz (sowohl stromseitig als auch datenseitig) zu trennen. Die SWR empfiehlt hier den Abschluss einer Hausratsversicherung mit Schutz

gegen Überspannungsschäden. Bei einem Überspannungsschaden wird die vorhandene Endeinrichtung durch eine neue Endeinrichtung ersetzt. Die defekte Endeinrichtung verbleibt beim Kunden. Die Kosten für den Austausch (Anfahrt, Lohn und Material) werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

- (6) Die nomadische Nutzung eines VoIP-Anschlusses mit lokalisierten Rufnummern, also die Benutzung an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, ist nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht bzw. lediglich eingeschränkt berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt. Das Absetzen von Notrufen von der gemeldeten Adresse ist uneingeschränkt möglich.
- (7) Soweit für die betreffende Leistung der SWR die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde der SWR bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftsstunden ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- (8) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
- den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;
  - dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes der SWR nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
  - die SWR unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von der SWR dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- (9) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet,
- alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der SWR, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
  - bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anruferweiterung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anruferweiterung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anruferweiterung einverstanden ist;
  - den Beauftragten der SWR den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dieses für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den AGB, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der SWR zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- (10) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt oder Geschäftsstandort gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungsabschluss deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- (11) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der SWR mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (12) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätelizenzung umgehend nachzukommen.
- (13) Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internetzugang nur von Angehörigen und Besuchern des Haushalts oder Unternehmensstandorts des Kunden genutzt werden, soweit dadurch keine Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit erfolgt.
- (14) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Informationen zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte oder Informationen enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuchs (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutz-Staatsvertrags (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Informationen, die
- als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;
  - zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufzustacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumden (§ 130 StGB);
  - grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);
  - den Krieg verherrlichen;
  - die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);
  - oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen den Kodex der „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V.“ oder gegen den Kodex Deutschland für Telekommunikation und Medien des DVTM verstößen.
- Das Verbot umfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.
- (15) Das in Absatz (14) enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Informationen, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
- (16) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz (15)) vom Server herunterzuladen.
- (17) Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von SWR dazu benutzen, um andere zu

# // Anlage 6 - Allgemeine Geschäftsbedingungen

- bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.
- (18) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- (19) Falls die SWR in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die SWR bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Der Kunde hat die SWR auf erste Anforderung hin im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden, auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten, hat der Kunde der SWR zu ersetzen.
- (20) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der SWR ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser AGB hinzuweisen. Absatz 8 gilt entsprechend.
- (21) Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereit dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.
- (22) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Netzzugang fest, so hat er dies der SWR unverzüglich mitzuteilen.
- (23) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Netzzugang der SWR zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen Personen im Sinne des § 15 Abs. 13 dieser AGB, zugänglich macht wird.

## § 16 Besondere Pflichten für Flatrate-Kunden

- (1) Nimmt der Kunde die von der SWR angebotene Flatrate oder ein Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWR-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) zu nutzen. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, dass sich als durchschnittliches Callvolumen aus der jeweiligen Kundengruppe (Privat- bzw. Geschäftskunden) ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.
- (2) Die private Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Eine gewerbliche Nutzung liegt vor, sofern der Kunde einer selbständigen, planmäßig auf gewisse Dauer angelegten, marktorientierten, entgeltlichen wirtschaftlichen Tätigkeit nachgeht (z. B. Gesellschaften, Vereine oder Behörden) die einen Eintrag in ein Register (z. B. HRA, HRB, PR, GR oder VR) voraussetzen. Ebenso gehören zu den Gewerbekunden Selbständige ohne Registrierungsverpflichtung, z. B. Freiberufler. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so ist die SWR nach schriftlicher Vorankündigung gegenüber dem Privatkunden berechtigt, den Privatkunden zum übernächsten Abrechnungsmonat auf einen Geschäftskundenvertrag mit vergleichbaren Leistungsmerkmalen umzustellen und die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für Geschäftskunden ([www.stadtwerke-radolfzell.de](http://www.stadtwerke-radolfzell.de)) abzurechnen. Der Tag der Vertragsumstellung sowie die vergleichbaren Konditionen werden dem Privatkunden im Vorankündigungsschreiben mitgeteilt.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die SWR vermeidet, Anruferwertschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt.
- (4) Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs.3) Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist die SWR berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt der SWR abonniert hätte. Die SWR ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den gesetzlichen Regelungen zu sperren.

## § 17 Nutzungen durch Dritte

- (1) Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.
- (2) Der Kunde ist auch zur Zahlung 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.
- (3) Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede entgleitliche direkte oder mittelbare Nutzung der von der SWR angebotenen Dienste durch Dritte, ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die SWR gestattet.

## § 18 Leistungsstörungen/Gewährleistung

- (1) Die SWR wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von der SWR zu vertretende Störung vor, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die SWR berechtigt, dem Kunden die ihr

durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der SWR in Rechnung zu stellen.

- (2) SWR unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten unter der Telefonnummer +49 (0) 9999-444 „Auswahl 2“ (Techn. Support) erreicht werden kann.
- (3) Die SWR gewährleistet über die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verfügbarkeiten hinaus nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Netzzugangs z. B. wegen nicht der SWR gehörenden Infrastrukturen. Insbesondere gewährleistet die SWR nicht die Nutzung von Diensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.
- (4) Die SWR hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit der SWR für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- (5) Die SWR leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Informationen, Ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.
- (6) Soweit für die Erbringung der Leistungen der SWR Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die SWR keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Netze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die SWR tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- (7) Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprach-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Qualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie z. B. Fax) sowie beim Verbindungsauflauf kommen.
- (8) Ansonsten erbringt die SWR ihre Leistungen 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.

## § 19 Unterbrechung von Diensten

- (1) Die SWR ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise vorübergehend 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.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der SWR voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- (3) Die SWR ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzeitig zu unterbrechen.

## § 20 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet die SWR unbeschränkt.
- (2) Für sonstige Schäden haftet die SWR, wenn der Schaden von der SWR, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die SWR haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“), in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro je Schadensereignis.
- (3) Darüber hinaus ist die Haftung der der SWR, seiner gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, sowie im Falle der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung auf 12.500 Euro je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern die SWR aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder einer einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisse gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens dreißig Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Schadensersatz- oder Entschädigungsverpflichtungen, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugsschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.
- (4) Soweit die SWR aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach vorstehendem Absatz anzurechnen; ein Schadensersatz nach vorstehendem Absatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.
- (5) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der SWR, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
- (6) Die SWR haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei

# // Anlage 6 - Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen die Leistungen der SWR unterbleiben.

- (7) Die SWR haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen, und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- (8) In Bezug auf die von der SWR entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (9) Für den Verlust von Daten haftet die SWR nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (10) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der SWR Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungshelfen.
- (11) Im Übrigen ist die Haftung der SWR ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (12) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.
- (13) Die Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der SWR oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der SWR-Leistungen oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschrankt.

## **§ 21 Weitere Bedingungen nummergebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste**

### Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme/Umzug

- (1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber der SWR nach dem TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- (2) Die SWR trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die ihm durch die SWR zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte“ Rufnummer im Falle eines Wechsels von der SWR zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben im gleichen Vorwahlgebiet zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.
- (3) Die Kündigung des Vertrages bestätigt die SWR schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Andernfalls ist die SWR berechtigt, diese Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock der SWR zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben oder für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu der SWR gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
- (4) Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann die SWR ein Entgelt gemäß dem aktuell gültigen Preisverzeichnis erheben.
- (5) Die SWR wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Leistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von der SWR angeboten werden. Die SWR ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung der SWR am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung für einen späteren Zeitraum berechtigt.

### Teilnehmerverzeichnisse

- (1) Die SWR trägt – sofern dies mit dem Kunden vereinbart ist – dafür Sorge, dass er gemäß dem aktuell gültigen Preisverzeichnis mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnissen eingetragen wird. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.
- (2) Die SWR darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftsteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigten zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

### Auskunftserteilung

- (1) Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.
- (2) Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sog. Komfortauskunft) erfolgt nur dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat.
- (3) Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inversuche). Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Na-

men und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er dies ausdrücklich wünscht. Die SWR weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunfts-erteilung über Namen und/oder Anschrift anhand seiner Rufnummer (sog. Inversuche) jederzeit gegenüber der SWR widersprechen kann. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die SWR die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inversuche versehen.

## **§ 22 Ordentliche und außerordentliche Kündigung**

- (1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Die Laufzeit beginnt mit dem in der Auftragsbestätigung mitgeteilten Anschalttermin, spätestens aber mit dem Beginn der Leistungserbringung. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- (2) Die SWR weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für drei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,00 Euro), in Verzug kommt,
  - b) der Kunde zahlungsunfähig ist,
  - c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 15 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
  - d) die SWR ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - e) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
  - f) eine Sperre des Anchlusses gemäß § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und die SWR die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
  - g) der Kunde die Dienste der SWR missbräuchlich im Sinne des § 15 Abs. 14 bis 18 dieser AGB für den Internetzugang nutzt.
- h) oder ein Fall des § 6 Abs. 2 oder Abs. 5 S. 1 dieser AGB vorliegt.

## **§ 23 Geheimhaltung, Datenschutz, Speicherung von Abrechnungsdaten**

- (1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der SWR unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich. Beide Parteien sind aber verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.
- (2) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von der SWR in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben und verwendet werden. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass die SWR Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet.
- (3) Die SWR trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der SWR mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.
- (4) Die SWR speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sogenannte Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden) zu Abrechnungs- und Beweiszwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs Monate nach Abrechnung sowie um zulässigen Rahmen zur Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen. Der SWR ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Liegen die Daten aus Gründen gemäß § 67 Abs.4 TKG nicht vor, trifft die SWR keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (5) Die SWR erteilt dem Kunden einen Einzelverbindungensnachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungensnachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.
- (6) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbefürchtigte Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsehemimis, Passwörter oder sonstige ZugangsCodes unverschlüsselt zu übertragen.
- (7) Die SWR weist zudem darauf hin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datennintegrität bergen. Die SWR hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virenscanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

Hinweis für den Kunden: Personenbezogene Daten und geheimhaltungsbedürftige Daten (z. B. Betriebs- und Geschäftsehemimis, Passwörter und sonstige Codes) sollten stets verschlüsselt übertragen werden, um eine Kenntnisnahme Dritter möglichst auszuschließen.

# // Anlage 6 - Allgemeine Geschäftsbedingungen

## **§ 24 Schlussbestimmungen**

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist Hof der Gerichtsstand. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.
- (2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- (3) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte der SWR, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

## **§ 25 Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG**

Die SWR weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1. bis 3. TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der SWR zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

Änderungen vorbehalten. Stand: 01.06.2024

# // Anlage 7

## Datenschutzhinweise

Die Stadtwerke Radolfzell GmbH (SWR) verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Rechtsgrundlagen bilden u.a. das Telekommunikationsgesetz (TKG), die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Datenschutz-Anpassungs- und Umsetzungsgesetz EU (DSAnpUG-EU) und das Telemediengesetz (TMG).

### Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Stadtwerke Radolfzell GmbH, Untertorstr. 7-9, 78315 Radolfzell.

### Zweck und Rechtsgrundlage

Folgende Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet: Stammdaten (Name, Vorname, Anschrift, ggf. Telefonnummer und E-Mail-Adresse), Vertragsdaten (z.B. Kundennummer), Abrechnungsdaten und Bankdaten sowie vergleichbare Daten. Die Verarbeitung der Daten ist für die Vertragsanbahnung, -durchführung und Abrechnung Ihres Vertrags erforderlich. Ohne diese Daten kann der Vertrag nicht abgeschlossen und die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Verpflichtungen nicht durchgeführt werden.

### Datenverarbeitung

Durch die Unterzeichnung dieses Vertrags geben Sie uns Ihre Einwilligung, die Daten für die Durchführung der Dienstleistung zu verarbeiten. Wir verarbeiten die Daten in zulässiger Weise auch zur Wahrung berechtigter Interessen. Dies umfasst u.a. die Nutzung Ihrer Daten, um:

- Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneidernten Angeboten und Produkten anbieten zu können,
- in Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien (z.B. SCHUFA) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten,
- rechtliche Ansprüche geltend zu machen und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten,
- Straftaten aufzuklären und zu verhindern und
- Ihre Daten anonymisiert zu Analysezwecken zu verwenden.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z.B. Steuergesetz), die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Gesetzeserfüllung erforderlich machen.

### (Kategorien von) Empfängern/Weitergabe personenbezogener Daten/Drittland

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke brauchen. Dies gilt auch für von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen. Personenbezogene Daten werden von uns nur an Dritte übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist oder Sie zuvor eingewilligt haben. Wir übermitteln im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden. Der Datenaustausch mit der SCHUFA dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches).

### Dauer der Speicherung/ Löschung personenbezogener Daten

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten für die o.g. Zwecke. Ihre Daten werden erstmals ab dem Zeitpunkt der Erhebung, soweit Sie oder ein Dritter uns diese mitteilen, verarbeitet. Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen.

### Ihre Rechte

Sie haben ein Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO. Sie haben nach Art. 21 DSGVO das Recht, die Einwilligung zu widerrufen. Weiterhin haben Sie das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten (Art. 16 DSGVO), auf Löschung der Daten (Art. 17 DSGVO), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO), sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO). Zudem haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.

### Widerspruchsrecht/ Widerrufsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder im öffentlichen Interesse vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen.

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten aufgrund Ihrer Einwilligung für bestimmte Zwecke vornehmen, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung zu widerrufen, wobei die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung unberührt bleibt.

### Automatisierte Entscheidungsfindung

Zur Begründung und Durchführung dieses Vertrages findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

### Änderungsklausel

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir auch unsere Datenschutzinformationen von Zeit zu Zeit anpassen. Wir werden Sie über Änderungen rechtzeitig informieren.

### Sonstige Hinweise

#### 1) Verkehrsdaten

Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wie z.B. Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung, die Rufnummer des anrufenden und angerufenen Anschlusses, die übermittelte Datenmenge und die in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienstleistungen. Der Nachrichteninhalt zählt nicht zu den Verkehrsdaten und wird von SWR nicht gespeichert. SWR ist zur Verwendung der Verkehrsdaten auch nach Ende der Verbindung berechtigt, wenn dies für die gesetzlich vorgesehenen Zwecke erforderlich ist. Hierunter fallen z.B. die Erstellung von Einzelverbindnungsnachweisen und die Abrechnung. Verkehrsdaten, die weder für den Aufbau weiterer Verbindungen noch für andere Zwecke benötigt werden, werden unverzüglich nach Ende der Verbindung gelöscht, soweit nicht gesetzliche Speicherungspflichten bestehen. Die Verkehrsdaten speichert SWR bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand. Nur in Ausnahmefällen, wie z.B. zur Behebung von Störungen, zur Klärung von Einwendungen gegen die Rechnung oder zur Aufklärung oder Verhinderung von Missbrauchshandlungen, verarbeitet und speichert die SWR Ihre Daten bis zur Klärung über einen längeren Zeitraum.

#### 2) Einzelverbindnungsnachweis

Sie können wählen, ob Sie für die Verbindungen einen Einzelverbindnungsnachweis (EVN) wünschen oder auf diesen verzichten. Wenn Sie sich für einen EVN entschieden haben, ist folgendes zu beachten:

- Sie können wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielenummern ausweisen soll.
- Der EVN muss von Ihnen vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum beantragt werden.
- Bei Anschläßen im Haushalt ist Ihre schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass bei Anschläßen in Betrieben und Behörden die schriftliche Erklärung vorliegt, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde.

#### 3) Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse

Auf Wunsch kann SWR die Aufnahme Ihrer Rufnummer(n), Anschrift, Ihres Namens bzw. Firmennamens und zusätzlicher Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse verlassen. Sie haben die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Ebenso besteht die Möglichkeit, Ihre Daten nur der Telefonauskunft zur Verfügung zu stellen. SWR darf die von Ihnen für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreiber, Dienstleister) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdielen zur Verfügung stellen. Durch eine Erklärung gegenüber SWR können Sie jederzeit den Umfang Ihrer Eintragung für die Zukunft einschränken oder einer Veröffentlichung ganz widersprechen.

#### 4) Telefonauskunft

Auskünfte über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Kundendaten dürfen im Einzelfall von SWR oder durch Dritte - z.B. über eine Telefonauskunft - erteilt werden. Wurden Sie in ein Verzeichnis gemäß Ziffer 7 aufgenommen, wird

- Ihre Rufnummer beauskunftet, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen. Wünschen Sie eine Beauskunft, können Sie entscheiden, ob auch über Ihren kompletten Eintrag Auskunft erteilt werden soll.
- Ihr Name und Ihre Anschrift Auskunftssuchenden, denen nur Ihre Rufnummer bekannt ist („Inversauskunft“), mitgeteilt, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen.

#### 5) Anzeige der Rufnummer

Der Telefonanschluss bietet die Möglichkeit, dass Ihre Rufnummer bei dem angerufenen Teilnehmer ständig oder fallweise unterdrückt wird, sofern Ihr Endgerät dieses Leistungsmerkmal unterstützt. Wenn Sie kein geeignetes Endgerät besitzen oder keine Rufnummernanzeige wünschen, kann die Übermittlung Ihrer Rufnummer an die angerufenen Anschlüsse dauerhaft ausgeschlossen werden.

+

Stadtwerke Radolfzell GmbH  
Untertorstr. 7-9  
78315 Radolfzell

+

## // Musterwiderrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück an obige Adresse.

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 (\*)

Vorname und Name

Straße und Hausnummer

PLZ

Ort

X

Datum

Unterschrift (nur bei Mitteilung in Papierform)