

## ALLGEMEINER TEIL

### 1. VERTRAGSGEGENSTAND

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die zwischen dem Kunden und der Kabelservice Prenzlau GmbH, mit Vertragsabschluss geltenden Leistungen (Kabelservice Prenzlau GmbH nachfolgend die „Gesellschaft“).

1.2 Die Gesellschaft betreibt ein regional begrenztes Breitbandkabelnetz zur Versorgung von Kunden mit Fernseh- und Hörfunkprogrammsignalen, Internet- und Telefondiensten. Diese AGB regeln die entgeltliche Überlassung eines Anschlusses an das Breitbandkabelnetz (BKN) durch die Gesellschaft und dessen Nutzung durch den Kunden zum Empfang von Fernseh- und Hörfunksignalen Dritter, Internet- und Telefondienste (nachfolgend die „Vertragsleistung(en)“). Die Gesellschaft erbringt diesbezüglich ihre Leistungen auf der Basis der Auftragsbestätigung, dieser AGB, der einschlägigen Leistungsbeschreibung und der einschlägigen Preisliste für die gewählte Vertragsleistung. Ausschließlich die Auftragsbestätigung, diese AGB, die einschlägige Leistungsbeschreibung und die einschlägige Preisliste bestimmen den Inhalt der vertraglichen Beziehung zwischen der Gesellschaft und dem Kunden für die vom Kunden gewählte Vertragsleistung. Individualvereinbarungen zwischen der Gesellschaft und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Im Übrigen gilt bei Widersprüchen folgende Rangfolge: Auftragsbestätigung, einschlägige Preisliste, einschlägige Leistungsbeschreibung, diese AGB.

1.3 Der Vertrag zwischen der Gesellschaft und dem Kunden kommt durch einen Auftrag des Kunden unter Verwendung eines hierfür vorgesehenen Auftragsformulars (schriftlich, auch per Fax, oder online), über das Internetangebot der Gesellschaft oder per telefonischer Beauftragung und Annahme dieses Auftrags durch die Gesellschaft mittels schriftlicher Auftragsbestätigung oder mit dem Beginn der Versorgung des Kunden mit der gewählten Vertragsleistung über den Anschluss an das BKN zustande. Die Bestätigung über den Erhalt des Auftrags stellt keine Annahme dessen dar. Die Gesellschaft behält sich vor, die Bonität des Kunden vor der Auftragsbestätigung zu überprüfen. Der Kunde ist für die Dauer von zehn (10) Werktagen (Mo.– Fr.) ab Zugang bei der Gesellschaft an seinen Auftrag gebunden.

1.4 Ist es der Gesellschaft aus objektivtechnischen Gründen nicht möglich dem Kunde eine Vertragszusammenfassung vor seiner Vertragserklärung zur Verfügung zu stellen, hängt die Wirksamkeit des Vertrages von der nachträglichen Zustimmung (Genehmigung) des Kunden ab. Ist die Genehmigung des Kunden in Bezug auf die Vertragszusammenfassung gesetzlich notwendig, ist die Gesellschaft an die Vertragszusammenfassung nur für einen angemessenen Zeitraum ab zur Verfügungstellung gebunden. Die Gesellschaft wird dem Kunden diesen Zeitraum in geeigneter Form mitteilen. Genehmigt der Kunde nach dem angegebenen Zeitraum, obliegt es der Gesellschaft den Auftrag des Kunden abzulehnen. In diesem Fall kommt es nicht zu einem Vertragsschluss und der Kunde hat keinen Anspruch auf die in der Vertragszusammenfassung aufgeführten Leistungen und Konditionen.

1.5 Im Falle der späteren Buchung einer höherwertigen Vertragsleistung (z.B. Upgrade von Geschwindigkeit) innerhalb einer beauftragten Vertragsleistung endet die Bereitstellung der gebuchten Vertragsleistung mit der Bereitstellung der höherwertigen Vertragsleistung. Mit dieser Bereitstellung beginnt die Mindestvertragslaufzeit für die höherwertige Vertragsleistung. Sofern der Kunde für die höherwertige Vertragsleistung über ein Widerrufsrecht verfügt und von diesem wirksamen Gebrauch macht, gilt Satz 1 dieser Ziffer nicht.

1.6 Änderungen dieser AGB und etwaiger ergänzender besonderer Geschäftsbedingungen sowie der Leistungsbeschreibung(en) werden vor ihrem Wirksamwerden durch die Gesellschaft veröffentlicht sowie dem Kunden in einer Mitteilung (schriftlich oder in Textform z.B. per E-Mail oder durch Bereitstellung im Kundenportal der Gesellschaft gemäß Ziffer 10, wenn hierbei gewährleistet ist, dass der Kunde die Änderungen in lesbarer Form speichern oder ausdrucken kann) im Einzelnen zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, sechs (6) Wochen nach dieser Mitteilung in Kraft. Die Änderungen gelten als vom Kunden genehmigt, sofern der Kunde nicht binnen mindestens sechs (6) Wochen, höchstens 2 Monate seit Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich (auch per Fax) oder in Textform gemäß Ziffer 10 Widerspruch gegen die Änderungen der AGB erhebt. Für den Fall des Widerspruchs gelten die bisherigen Regelungen zunächst unverändert fort. Widerspricht der Kunde nicht, gelten nach Ablauf der Widerspruchsfrist die geänderten Regelungen. Die Gesellschaft wird den Kunden über sein Widerspruchsrecht und die damit verbundenen Rechtsfolgen in der Änderungsmitteilung informieren.

Unabhängig vom Widerspruchsrecht und unabhängig von dessen Ausübung kann der Kunde innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Mitteilung zur Änderung der AGB den Vertrag kündigen. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Änderung wirksam werden soll.

Soweit eine Änderung der AGB ausschließlich zum Vorteil des Kunden, rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden hat, aufgrund von nach Vertragsschluss entstehenden Regelungslücken, welche die Gesellschaft nicht zu vertreten hat, für die weitere Vertragsdurchführung erforderlich ist, insbesondere infolge einer Änderung durch unmittelbares Unionsrecht, innerstaatlich geltenden Rechts oder der Rechtsprechung, wird eine solche Änderung der AGB auch ohne Zustimmung des Kunden wirksam und es besteht insoweit kein Widerspruchs- und Kündigungsrecht.

1.7 Soweit die Gesellschaft bestimmte Leistungen unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.

1.8 Der Verwendung von AGB des Kunden wird widersprochen.

### 2. LEISTUNG DER GESELLSCHAFT

2.1 Die Gesellschaft überlässt dem Kunden einen Anschluss an ihr BKN und stellt ihm über das BKN die Vertragsleistungen gemäß der einschlägigen Leistungsbeschreibung zur Nutzung zur Verfügung.

2.2 Die Gesellschaft erbringt ihre Vertragsleistungen auf der Basis der von ihr und ihren Erfüllungsgehilfen betriebenen BKN und technischen Einrichtungen. Die Gesellschaft weist darauf hin, dass die Erbringung der Vertragsleistungen (z.B. die Übermittlung von Programmsignalen) teilweise auch über die Nutzung technischer Einrichtungen, Übertragungswege und Vermittlungseinrichtungen Dritter erfordert, die nicht Erfüllungsgehilfen der Gesellschaft sind und für deren Leistungen sowie Verschulden die Gesellschaft daher nach diesem Vertrag nicht einzustehen hat. Sofern sich aufgrund der Leistungen dieser Dritten Qualitätsabweichungen ergeben hat die Gesellschaft diese nicht zu vertreten, da insoweit die Leistungsstandards der von ihr unabhängigen Anbieter maßgeblich sind.

2.3 Art und Umfang der Vertragsleistungen können durch gesetzliche Vorgaben sowie Entscheidungen öffentlich-rechtlicher Behörden (wie z.B. der Landesmedienanstalten) beeinflusst werden. Zur Umsetzung solcher gesetzlicher Vorgaben oder behördlicher Entscheidungen ist die Gesellschaft berechtigt, die Vertragsleistungen dementsprechend zu ändern. Für das Verfahren zur Änderung der Vertragsleistungen gilt Ziffer 1.5 entsprechend.

2.4 Besteht zwischen der Gesellschaft und dem Eigentümer des vom Kunden bewohnten Gebäudes ein Vertrag über die Versorgung des gesamten Gebäudes, beziehen sich die Vertragsleistungen der Gesellschaft allein auf den Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft.

2.5 Die Gesellschaft ist berechtigt, Änderungen an den Vertragsleistungen vorzunehmen, die der technischen Weiterentwicklung in der Branche entsprechen (z.B. infolge der Einführung neuer technischer Standards, Normen oder Technologien betreffend die Übertragungswege, Signale, Empfangsgeräte, Datensicherheit oder ähnliches), soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

Die Gesellschaft wird den Kunden über Änderungen der Vertragsleistungen rechtzeitig im Voraus informieren.

2.6 Die Gesellschaft darf die Vertragsleistungen ganz oder teilweise auch durch Dritte erbringen lassen.

2.7 Die Gesellschaft und der Kunde können die Installation weiterer Teilnehmeranschlussdosen im Vertragsobjekt vereinbaren. Ausschließlich die Gesellschaft oder deren Erfüllungsgehilfen sind dazu berechtigt, diese kostenpflichtig zu installieren.

2.8 Die Gesellschaft ist für die Erbringung bestimmter Vertragsleistungen auf die Lieferung kongruenter Vorleistungen ihrer Lieferanten angewiesen (z.B. die Zurverfügungstellung der Programmsignale durch die Fernsehsender in übermittlungsfähiger Qualität). Soweit die Gesellschaft solche erforderlichen, kongruenten Vorleistungen von Dritten eingekauft hat und die Gesellschaft nicht richtig oder nicht rechtzeitig von ihren Lieferanten beliefert wird und infolgedessen ihre Vertragsleistung nicht oder im Wesentlichen nicht vertragsgemäß erbringen kann, kann die Gesellschaft die Erbringung ihrer hiervon betroffenen Vertragsleistungen aussetzen, bis die Lieferung der erforderlichen Vorleistungen wieder richtig und rechtzeitig erfolgt.

Dies gilt nicht, soweit die nicht rechtzeitige oder nicht richtige Lieferung von der Gesellschaft zu vertreten ist. Die Gesellschaft wird den Kunden unverzüglich schriftlich oder in Textform gemäß Ziffer 10 über eine solche Nichtverfügbarkeit einer Vertragsleistung informieren. Für den Zeitraum der Nichtverfügbarkeit von Vertragsleistungen wird das hierfür bereits im Voraus gezahlte Entgelt (ggf. anteilig) von der Gesellschaft unverzüglich erstattet. Gesetzlich bestehende Rechte beider Parteien, den betroffenen Vertrag bei einer länger dauernden Nichtverfügbarkeit einer Vertragsleistung zu kündigen, bleiben unberührt.

2.9 Für den Zugang zum BKN ist eine funktionierende Stromversorgung erforderlich. Der Zugang zum BKN ist daher nicht für den Betrieb von Hausnotruf-, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet.

2.10 Die Gesellschaft wird den Kunden in Bezug auf seinen Dienst mindestens einmal im Jahr über den für ihn besten Tarif informieren.

### 3. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

3.1 Der Kunde ist zur wahrheitsgemäßen Angabe seiner Daten bei Auftragserteilung verpflichtet. Jede Änderung seines Namens, der Anschrift, der Bankverbindung oder der E-Mail Adresse ist der Gesellschaft unverzüglich mitzuteilen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach und kann daher vertragsrelevante Post nicht zugestellt werden, ist die Gesellschaft berechtigt, die für die Adressermittlung angefallenen Kosten und die Kosten des dabei entstehenden Verwaltungsaufwandes dem Kunden als Schadenersatz in Rechnung zu stellen, es sein denn der Kunde hat die gescheiterte Zustellung nicht zu vertreten. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Bei Änderung der Bankverbindung ist der Gesellschaft unverzüglich ein neues SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen.

3.2 Der Kunde ist verpflichtet,

- die Vertragsleistungen ausschließlich zu privaten Zwecken zu nutzen, diese Dritte (mit Ausnahme von Haushaltsangehörigen oder Besuchern) nicht zur Nutzung zu überlassen sofern eine Nutzung für andere Zwecke nicht ausdrücklich vereinbart ist;
- mit den ihm überlassenen PIN-Nummern und Passwörtern sorgfältig umzugehen und diese geheim zu halten; bei mehrmaliger Falschein-gabe dieser Zugangsdaten, ist die Gesellschaft zur Sperrung des Zugangs berechtigt; auf Anfrage wird dem Kunden nach einer erfolgten Sperrung neue Zugangsdaten zugesandt und der Zugang frei geschaltet; der Kunde hat dafür die Kosten gemäß Preisliste zu tragen; dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass keine oder geringere Kosten entstanden sind; in diesem Fall sind die tatsächlichen Kosten vom Kunden zu ersetzen;

- der Gesellschaft oder von ihr beauftragten Dritten zur Vornahme von erforderlichen Installations- und Deinstallationsmaßnahmen sowie erforderlichen Wartungs- und Entstörungsarbeiten während der üblichen Geschäftszeiten nach Terminabsprache ungehinderten Zutritt zu den technischen Einrichtungen in seinen Räumen zu ermöglichen; Verhindert der Kunde diesen Zutritt aus Gründen, die er zu vertreten hat, ist er zum Ersatz sämtlicher hierdurch an dem BKN entstehenden Schäden sowie für die infolge der Verhinderung des Zutritts bei der Gesellschaft oder Dritten entstehenden Schäden verpflichtet;
- die erforderlichen Installations- und Fehlerbehebungsmaßnahmen der Gesellschaft in angemessenem und zumutbarem Umfang zu unterstützen, z.B. durch eine möglichst genaue Fehlerbeschreibung;
- Störungen und Schäden unverzüglich der dem Kunden von der Gesellschaft mitgeteilten Störungshotline zu melden; Kosten für Entstörungsversuche, die vergeblich waren, da eine Störung nicht vorlag und dies für den Kunden bei einer zumutbaren Fehlersuche erkennbar war, sowie in Bezug auf Störungen, die durch den Kunden selbst, z.B. durch Fehlbedienung, verursacht werden, sind vom Kunden zu tragen;
- keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu technischen Veränderungen des Anschlusses an das BKN oder des BKN führen können. Bei einer vom Kunden verschuldeten oder von einer von ihm eingesetzten Einrichtungen oder Leitungsweg ausgehenden Störung oder Beschädigung des BKN oder im Eigentum der Gesellschaft stehenden Einrichtungen ist er verpflichtet, der Gesellschaft die Störungs- bzw. Schadensermittlung zu vergüten sowie die Kosten der Behebung der Störung bzw. Beschädigung zu ersetzen.

3.3 Die Nutzung des Anschlusses an das BKN der Gesellschaft entbindet den Kunden nicht von der Anmelde- und Zahlungspflicht des Rundfunkbeitrags gegenüber dem ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice.

3.4 In Ein- und Zweifamilienhäusern wird ggf. ein Medienkonverter in der Regel direkt an den Übergabepunkt des Glasfasernetzes im Keller angeschlossen. Der Kunde ermöglicht der Gesellschaft dort die Installation und sorgt auf eigene Kosten für die erforderliche Stromversorgung. In der Regel wird in Mehrfamilienhäusern der bereitgestellte Medienkonverter mit Einverständnis des Eigentümers an eine vorhandene Telefon- oder Fernseh-kabelverteilanlage angeschlossen. Die Verfügbarkeit einer Verkabelungsinfrastruktur hinter dem von der Gesellschaft ggf. mietweise zur Verfügung gestellten Medienkonverter ist in diesem Fall alleinige Angelegenheit des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, zur Wahrung der Funktionssicherheit nur ein von der Gesellschaft freigegebenes und ohne Zustimmung von der Gesellschaft nicht geändertes Medienkonverter zu benutzen sowie die allgemein anerkannten Sicherheitsbestimmungen einzuhalten. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Gesellschaft zum Betrieb und zur Weiterentwicklung der Dienste Updates der Medienkonverter-Software vornimmt.

### 4. ENDGERÄTE

4.1 Für die Nutzung und den Empfang der Vertragsleistungen benötigt der Kunde entsprechende Endgeräte (z.B. Kabelmodem, Router, CI-Modul, SmartCard und/oder Receiver). Die Gesellschaft überlässt dem Kunden je nach vertraglicher Vereinbarung ein Endgerät entweder auf Dauer (Kauf) oder zeitlich befristet (Miete/Leihe).

4.2 Soweit dem Kunden für die Dauer des Vertrages von der Gesellschaft ein Endgerät entgeltlich (Miete) oder unentgeltlich (Leihe) zur Nutzung überlassen wird, verbleibt es im Eigentum der Gesellschaft bzw. des Herstellers. Die Gesellschaft ist berechtigt Miet- oder Leihgeräte jederzeit auszutauschen, sofern hierfür wichtige und vertretbare Gründe (z.B. sicherheitsrelevante Aspekte bei den Endgeräten, Netzintegrität oder Einhaltung von Verschlüsselungsvorgaben) vorliegen.

4.3 Die verschuldensunabhängige Haftung der Gesellschaft gemäß § 536 a Abs. 1 1. Alt. BGB für Schäden, die durch Mängel eines gemieteten Endgerätes verursacht wurden, welche bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen. Im Übrigen haftet die Gesellschaft für Mängel des gemieteten Endgerätes, welche nicht vom Kunden zu vertreten sind (z.B. durch unsachgemäße Behandlung), gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, soweit nicht Ziffer 8 anderes bestimmt. Im Falle der Funktionsuntüchtigkeit oder Beschädigung eines gemieteten oder geliehenen Endgerätes aus Gründen, die nicht vom Kunden zu vertreten sind, wird dieses kostenfrei von der Gesellschaft ausgetauscht. Im Übrigen haftet die Gesellschaft für Mängel des geliehenen Endgerätes, welche nicht vom Kunden zu vertreten sind (z.B. durch unsachgemäße Behandlung), nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels gemäß § 600 BGB.

4.4 Sofern der Kunde ein Endgerät von der Gesellschaft käuflich erwirbt, verbleibt dieses bis zur vollständigen Zahlung im Eigentum der Gesellschaft.

4.5 Sofern der Kunde ein Endgerät von der Gesellschaft käuflich erwirbt und das Endgerät zum Zeitpunkt des Erwerbs bzw. der Überlassung mit einem Mangel behaftet ist, stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche aus Mängelhaftung zu, soweit nicht Ziffer 8 etwas anderes bestimmt. Die Gesellschaft ist im Falle eines Mangels des Endgerätes berechtigt, die von dem Kunden gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten und/oder Aufwand möglich ist und die jeweils andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Kunden erfolgen kann. Bei Fehlschlägen (§ 440 Satz 3 BGB) der Nacherfüllung oder erfolglosem Ablauf einer vom Kunden gesetzten Frist zur Nacherfüllung ist der Kunde berechtigt, den Kaufpreis für das Endgerät zu mindern oder vom Kaufvertrag über das Endgerät zurückzutreten. Zur Prüfung des Mangels und Abwicklung der Gewährleistungsansprüche hat der Kunde sich mit dem technischen Kundenservice der Gesellschaft in Verbindung zu setzen. Der Kundenservice wird die Mangelhaftigkeit prüfen oder von einem von der Gesellschaft beauftragten Techniker prüfen lassen.

4.6 Die Gesellschaft ist berechtigt, alle dem Kunden von der Gesellschaft überlassenen Endgeräte mittels automatisch über das Netz der Gesellschaft ausgesandter Softwareupdates zu aktualisieren. Ferner ist die Gesellschaft berechtigt, technische Änderungen an diesen Endgeräten vorzunehmen, sofern sie unerheblich (z.B. Updates von Kanalbelegungslisten) oder technisch notwendig (Softwareupdates) sind.

4.7 Der Kunde ist verpflichtet,

- die ihm von der Gesellschaft zur Miete oder Leihe überlassenen Endgeräte pfleglich zu behandeln und weder Eingriffe in die installierten Anschlusskomponenten, die überlassenen Endgeräte noch die darin befindliche Software vorzunehmen oder vornehmen zu lassen und diese ausschließlich zum bestimmungsgemäßen Gebrauch einzusetzen;
- der Gesellschaft unverzüglich den Verlust oder den Diebstahl der ihm von der Gesellschaft überlassenen Endgeräte sowie den Verdacht eines Missbrauchs eines Endgerätes oder seiner Zugangsdaten (z.B. der persönlichen Geheimzahl (PIN) oder seines Passworts) durch Dritte mitzuteilen. Die Gesellschaft wird auf diese Mitteilung hin den Zugang zu der Vertragsleistung sperren; der Kunde erhält von der Gesellschaft Ersatz für die Bezug der Vertragsleistungen benötigten Informationen wie etwa PIN-Nummer oder Passwort und Endgeräte zu den Bedingungen der Preisliste. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass keine oder geringere Kosten entstanden sind. In diesem Fall sind die tatsächlichen Kosten vom Kunden zu ersetzen;
- bei einer vom Kunden zu vertretenden Beschädigung oder dem Verlust eines Endgerätes der Gesellschaft Schadenersatz zu leisten;
- bei Beendigung des Vertrages die ihm zur Nutzung überlassenen Endgeräte an die von der Gesellschaft mitgeteilten Adresse auf seine Kosten und seine Gefahr zurückzusenden; die Adresse sowie eine Retourennummer werden dem Kunden rechtzeitig (z.B. in der Kündigungsbestätigung) mitgeteilt. Sendet der Kunde die ihm überlassenen Endgeräte trotz Mahnung nicht zurück, hat er Wertersatz zu leisten.

4.8 Sofern dem Kunden ein Endgerät entgeltlich zur Verfügung gestellt wird, sind § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 Abs. 3 und Abs. 4 Satz 2 BGB nicht anwendbar.

4.9 Die unaufgeforderte Rückgabe eines von der Gesellschaft bereitgestellten Endgerätes vor Ablauf der Vertragslaufzeit entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung der vertraglich vereinbarten Entgelte.

## 5. ENTGELT, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

5.1 Der Kunde schuldet die Entgelte nach der Preisliste für die von ihm gewählte Vertragsleistung, (inkl. aller dazugehörigen Leistungen wie z.B. der Bereitstellung des Anschlusses und der Endgeräte), soweit vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

5.2 Nutzungsunabhängige, monatliche Entgelte werden jeweils im Voraus in Rechnung gestellt und werden mit Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig. Die Zahlungspflicht beginnt mit dem Beginn der Versorgung mit der Vertragsleistung. Fällt der Beginn der Versorgung mit der Vertragsleistung nicht auf den Monatsanfang, so ist das monatliche Entgelt ab dem Tag des Beginns der Versorgung für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Einmalig zu zahlende Entgelte werden mit Erbringung der Leistung, spätestens mit Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig.

5.3 Nutzungsabhängige, variable Entgelte entstehen mit der Inanspruchnahme der Leistung und werden von der Gesellschaft rückwirkend und in der Regel für den vorangegangenen Monat in Rechnung gestellt. Diese Entgelte werden mit Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig.

5.4 Die Gesellschaft stellt dem Kunden Rechnungen für die einmalig anfallenden Entgelte sowie Rechnungen für die monatlich anfallenden Entgelte. Die Rechnungen werden in das Online-Kundenportal der Gesell-

schaft im Passwort geschützten Kundenbereich zum Abruf für den Kunden bereitgestellt („Online-Rechnung“). Die Online-Rechnungen können vom Kunden heruntergeladen, abgespeichert und ausgedruckt werden. Die Gesellschaft informiert den Kunden per E-Mail an die ihm von der Gesellschaft vergebene E-Mail-Adresse, sobald eine neue Online-Rechnung eingestellt wurde. Der Kunde ist berechtigt, bei Vertragsschluss oder später zu verlangen, dass die Gesellschaft ihm Rechnungen in Papierform übersendet.

5.5 Hat der Kunde (bzw. ein vom Kunden für die von ihm zu zahlenden Entgelte benannter Dritter – nachfolgend als der „Drittleistende“ bezeichnet) der Gesellschaft ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, zieht die Gesellschaft die jeweils fälligen Rechnungsbeträge von dem vereinbarten Konto des Kunden (bzw. des Drittleistenden) ein.

Die Gesellschaft wird dem Kunden jeden SEPA-Lastschrifteinzug der Rechnungsbeträge mindestens fünf (5) Tage vor dem Einzug auf der betreffenden Rechnung ankündigen („Vorabankündigung“). Der Einzug der Rechnungsbeträge erfolgt daher frühestens am sechsten (6.) Tag nach Erhalt der Rechnung mit der Vorabankündigung.

5.6 Zieht die Gesellschaft die Rechnungsbeträge vom Konto des Drittleistenden aufgrund eines von diesem Drittleistenden erteilten SEPA-Lastschriftmandats ein, kündigt die Gesellschaft den jeweiligen Einzug dementsprechend gegenüber diesem Drittleistenden an, soweit der Gesellschaft die aktuelle Anschrift bzw. E-Mail-Adresse dieses Drittleistenden vorliegen. Liegen der Gesellschaft die aktuelle Anschrift oder E-Mail-Adresse dieses Drittleistenden nicht vor, so wird der Kunde der Gesellschaft auf Anfrage die erforderlichen Kontaktdaten dieses Drittleistenden mitteilen, soweit dieser Drittleistende damit einverstanden ist. Teilt der Kunde der Gesellschaft die Kontaktdaten des Drittleistenden nicht innerhalb der von der Gesellschaft hierfür gesetzten angemessenen Frist mit, verpflichtet sich der Kunde bereits hiermit, dass er diesem Drittleistenden jede Vorabankündigung der Gesellschaft für den Einzug von Rechnungsbeträgen unverzüglich übermittelt, damit der Drittleistende eine entsprechende Deckung seines Kontos beim Einzug sicherstellen kann.

5.7 Im Falle des Widerrufs des SEPA-Lastschriftmandats bzw. nach zweimaliger Rücklastschrift erhält der Kunde eine Rechnung in Papierform und hat den Rechnungsbetrag auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Weitergehende Ansprüche der Gesellschaft im Falle eines Zahlungsverzugs bleiben unberührt.

5.8 Kunden, die nicht am SEPA-Lastschriftverfahren teilnehmen, haben die fälligen Rechnungsbeträge auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Der jeweilige Rechnungsbetrag muss diesem Konto spätestens am zehnten (10.) Tag nach Erhalt der Rechnung gutgeschrieben sein.

5.9 Der Kunde hat das Recht, Beanstandungen gegen Rechnungen für die Vertragsleistung geltend zu machen. Diese Einwendungen müssen schlüssig begründet sein und spätestens acht (8) Wochen nach Rechnungszugang in Textform per Post, über das Kontaktformular oder per Telefax bei der Gesellschaft eingehen. Im Falle der Erhebung solcher Einwendungen gilt § 67 des Telekommunikationsgesetzes. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die Gesellschaft wird den Kunden in den Rechnungen auf die Frist und Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.

5.10 Wenn und soweit sich die Gesamtkosten der Gesellschaft für Erbringung der Vertragsleistungen erhöhen, darf die Gesellschaft gemäß den nachfolgenden Bestimmungen dieser Ziffer 5.10 die Entgelte für die betroffenen Vertragsleistungen einmal pro Kalenderjahr anpassen

- bei einer Erhöhung der Signalkosten oder Kosten dritter Vorlieferanten;
- bei Einführung neuer oder Erhöhung bestehender Urheberrechts- und Leistungsschutzrechtsvergütungen, die an Rechteinhaber oder Verwertungsgesellschaften wie die GEMA in Bezug auf die Vertragsleistungen von der Gesellschaft zu zahlen sind;
- bei einer erstmaligen Erhebung oder der Erhöhung von Steuern, (mit Ausnahme des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes) Abgaben oder Gebühren im gesetzlich vorgeschriebenen Umfang;
- bei einer Erhöhung der Kosten für die technische Bereitstellung der Vertragsleistungen, insbesondere bei der Erhöhung der Kosten des technischen Betriebs, der Instandhaltung oder Instandsetzung des BKN und der mit ihm verbundenen technischen Einrichtungen oder der Kosten des technischen Empfangs und der technischen Übermittlung der Programmsignale;
- bei einer Erhöhung von Lohn- oder Materialkosten;
- bei mit Zusatzkosten verbundenen Umrüstungen oder dem Ausbau des Breitbandkabelnetzes oder von Kopfstellen, die technisch oder rechtlich erforderlich oder sachdienlich sind und/oder
- bei einer Erhöhung der Kosten für die Kundenverwaltung (Customer Support Services und der hierfür erforderlichen technischen Systeme), soweit diese Kosten nicht anderweitig (z.B. über Telefon-

gebühren) auf die Kunden umgelegt werden.

Die Preisanpassung ist nur zulässig

- bis in Höhe der auf die Vertragsleistungen entfallenden Kosten-erhöhung;
- gemäß dem Anteil, den der erhöhte Kostenbestandteil an den auf die Vertragsleistungen entfallenden Gesamtkosten hat;
- wenn die Änderungen der Kosten auf Umständen beruhen, die bei Vertragsschluss noch nicht vorlagen und daher von der Gesellschaft bei der Festsetzung der Entgelte bei Vertragsschluss nicht berücksichtigt werden konnten; und
- wenn gleichzeitige Minderungen anderer Kostenbestandteile bei der Berechnung der Erhöhung der Gesamtkosten für die Vertragsleistungen berücksichtigt werden.

Die Gesellschaft wird dem Kunden eine Anpassung der Entgelte spätestens einen Monat im Voraus schriftlich (auch per Fax) oder in Textform gemäß Ziffer 10 mitteilen.

5.11 Bei einer Entgelterhöhung gemäß Ziffer 5.10 ist der Kunde berechtigt, den Vertrag bezüglich der betroffenen Vertragsleistungen vorzeitig innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Entgelterhöhung zu kündigen. Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird der Vertrag bezüglich der betroffenen Vertragsleistungen mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Entgeltpassung beendet. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Mitteilung auf sein Sonderkündigungsrecht ausdrücklich hinweisen.

5.12 Wenn und soweit sich die Gesamtkosten der Gesellschaft für die Erbringung der Vertragsleistungen gemäß Ziffer 5.10 aufgrund von Umständen verringern, die nach Vertragsschluss eintreten, verpflichtet sich die Gesellschaft, das für die betroffenen Vertragsleistungen zu zahlende Entgelt entsprechend der auf diese Vertragsleistungen entfallenden Kostenverringerung und dem Anteil, den der verringerte Kostenbestandteil an den auf die Vertragsleistungen entfallenden Gesamtkosten hat, zu reduzieren. Erhöhungen anderer Kostenbestandteile gemäß Ziffer 5.10 kann die Gesellschaft bei der Berechnung der Verringerung der Gesamtkosten berücksichtigen, sofern diese Kostenerhöhungen nicht bereits bei dem ursprünglich vereinbarten Entgelt oder einer Entgelterhöhung berücksichtigt wurden.

5.13 Unbeschadet des Vorstehenden ist die Gesellschaft bei einer Änderung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.

5.14 Gegen Forderungen der Gesellschaft darf der Kunde nur mit solchen Forderungen seinerseits aufrechnen, die von der Gesellschaft unbestritten sind, die rechtskräftig festgestellt oder anerkannt wurden.

## 6. VERZUG, SPERRUNG

6.1 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, eine Mahnpauschale gemäß Preisliste sowie Verzugszinsen in jeweils gesetzlicher Höhe zu erheben. Wenn der Kunde nachweist, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist, ist er nur zum Ersatz des tatsächlichen Schadens verpflichtet. Weiterhin hat der Kunde der Gesellschaft alle Kosten zu ersetzen, die durch eine verspätete Zahlung oder eine nicht eingelöste oder rückbelastete Lastschrift entstehen. Dies gilt nicht, wenn die verspätete Zahlung oder Lastschrift durch die Gesellschaft, ein mit ihr verbundenes Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG oder eine Bank verursacht wurde.

6.2 Gerät der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Höhe von mindestens zwei (2) monatlichen Entgelten in Verzug, ist die Gesellschaft berechtigt, diesen Betrag anzumahnen und nach vorheriger Ankündigung mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen die Vertragsleistungen (mit Ausnahme von Telefondiensten) zu sperren. Der Kunde bleibt auch während der Sperrung zur Zahlung der monatlichen Entgelte verpflichtet. Nach Zahlungseingang aller ausstehenden Entgelte hebt die Gesellschaft die Sperrung wieder auf. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzug bleibt unberührt.

6.3 Unbeschadet der vorstehenden Ziffer 6.2 und der gesetzlichen Regelungen, ist die Gesellschaft berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Höhe von mindestens zwei (2) monatlichen Entgelten in Verzug gerät. Die Gesellschaft wird den Kunden auf die Ausübung dieses Kündigungsrechts mit angemessener Frist hinweisen. Nach Wirksamwerden der Kündigung des Vertrags gemäß Satz 1 ist die Gesellschaft berechtigt, die Vertragsleistungen (mit Ausnahme von Telefondiensten) abzuschalten.

6.4 Für die Sperrung von Telefondiensten gilt ausschließlich Abschnitt III Telefon Ziffer 5 dieser AGB.

## 7. VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG

7.1 Der Vertrag gilt für die Mindestvertragsdauer der vom Kunden gewählten Vertragsleistung (gemäß Preisliste und Leistungsbeschreibung). Er ist für beide Vertragspartner mit der in der Leistungsbeschreibung und Preisliste festgelegten Frist frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Für die Einhaltung der Kündigungsfrist kommt es auf den Zugang bei der Gesellschaft an. Sofern keine fristgemäße Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um den in der Leistungsbeschreibung und der Preisliste genannten Zeitraum.

7.2 Die Gesellschaft weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger auf die stillschweigende Verlängerung des Vertrages, die Möglichkeit, die Verlängerung des Vertrages durch seine fristgerechte Kündigung zu verhindern, und die Kündigungsfrist, mit der dieser Vertrag nach seiner Verlängerung gekündigt werden kann, hin.

7.3 Sofern die Vertragsleistungen aus technischen Gründen nur in Verbindung mit einer anderen Grundleistung der Gesellschaft zur Verfügung gestellt werden kann (die „Abhängig Vertragsleistung“, z.B. Versorgung mit Fernseh- und Hörfunkprogrammen als Grundleistung für weitere TV-Pakete oder HD-Hardware der Gesellschaft als Grundleistung für den Empfang privater HD-Programme), setzt dies während der gesamten Vertragslaufzeit ein Vertragsverhältnis mit der Gesellschaft über die Grundleistung voraus. Wenn der Vertrag über die Grundleistung vor dem Ablauf der Abhängigen Vertragsleistung endet, schuldet der Kunde weiterhin die Entgelte für die Abhängige Vertragsleistung.

7.4 Der Kunde hat insbesondere im Fall der Kündigung seiner Wohnung und Umzug in ein von der Gesellschaft nicht versorgtes Gebiet das Recht, den Vertrag gemäß, soweit dieser die Erbringung von Telekommunikationsdiensten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG) umfasst, gemäß § 60 Abs. 2 TKG mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende zu kündigen, jedoch frühestens mit Wirkung zum Ende des Monats, in dem er aus der Wohnung auszieht. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich einen geeigneten Nachweis über den Umzug (z.B. amtliche Meldebestätigung) vorzulegen. Die monatlichen Entgelte werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung weiter berechnet.

Die Gesellschaft ist berechtigt, für die durch den Umzug entstandenen Aufwendungen ein Entgelt gemäß Preisliste zu verlangen, welches aber nicht höher sein darf als das für einen entsprechenden Neuanschluss.

7.5 Die Gesellschaft ist insbesondere dann zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn die Gestattung zur Versorgung der Wohnung ausläuft oder vom Gestattungsgeber gekündigt wird oder wenn die Zuführung der für die Erbringung der Vertragsleistungen notwendigen Leitungssignale über das BKN zum Kunden unmöglich ist (z.B. weil die Gesellschaft ein entsprechendes Grundstück, durch welches das BKN verläuft, nicht mehr nutzen kann) oder wenn eine Gefährdung der Einrichtungen der Gesellschaft, insbesondere des BKN durch Rückwirkungen von Endgeräten des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht. Hat der Kunde die Kündigung zu vertreten, haftet er der Gesellschaft für den entstandenen Schaden.

7.6 Die ordentliche oder außerordentliche Kündigung dieses Vertrages muss stets mindestens in Textform gemäß Ziffer 10 erfolgen.

7.7 Der Vertrag endet bei Produkten mit fester Vertragslaufzeit im Sinne des § 56 Abs. 1 Satz 2 TKG mit Ablauf der Festlaufzeit ohne dass es einer Kündigung bedarf. Die Gesellschaft ist berechtigt den Kunden sechs (6) Wochen vor Ablauf der Festlaufzeit entsprechend zu informieren.

7.8 Der Kunde ist verpflichtet, einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin zu entrichtenden restlichen monatlichen Entgelte gegenüber der Gesellschaft zu entrichten, wenn der Kunde die Kündigung aus wichtigem Grund zu vertreten hatte. Der Gesellschaft bleibt es vorbehalten einen höheren Schadensersatz geltend zu machen, wenn sie diesen nachweist. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. In diesem Fall ist der tatsächliche Schaden vom Kunden zu ersetzen.

## 8. HAFTUNG, HÖHERE GEWALT

Vorbehaltlich anderweitiger Haftungsbestimmungen in diesen AGB richtet sich die Haftung der Gesellschaft auf Schadenersatz und den Ersatz verblicher Aufwendungen ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des jeweiligen Anspruchs (z.B. vertragsrechtliche Ansprüche, Ansprüche aus unerlaubter Handlung, Ansprüche wegen Mängeln, etc.) ausschließlich nach dieser Ziffer 8.

8.1 Die Gesellschaft haftet unbeschränkt bei vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen der Gesellschaft, ihrer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen. Gleiches gilt für jede schuldhaftige Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

Im Übrigen haftet die Gesellschaft bei einfacher Fahrlässigkeit der Gesellschaft, ihrer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht und der Höhe nach begrenzt auf das vertragstypische und vorhersehbare Risiko. Eine wesentliche Vertragspflicht ist hierbei eine Verpflichtung der Gesellschaft, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

8.2 Für reine Vermögensschäden, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit durch die Gesellschaft, ihrer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen nicht vorsätzlich verursacht werden, ist die Haftung der Gesellschaft abweichend von der vorstehenden Ziffer 8.1 (Satz 1) der Höhe nach gemäß § 70 des TKG auf höchstens 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze (30 Millionen Euro), steht.

Die Haftungsbegrenzung nach Ziffer 8.2 Abs. 1 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

8.3 Die Haftung der Gesellschaft nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen Arglist, einer Garantie oder anderen gesetzlich zwingenden Haftungsregelungen bleibt von Ziffer 8.1 und 8.2 unberührt.

8.4 Die Gesellschaft haftet nicht für Beeinträchtigungen des Empfangs oder für Signalausfälle, die auf das Verschulden des Kunden oder Dritter zurückzuführen sind, deren Verschulden die Gesellschaft nicht zu vertreten hat.

8.5 Der Kunde haftet für von ihm zu vertretende Schäden oder Störungen, die auf unsachgemäße Behandlung, unbefugte Eingriffe in das Breitbandkabelnetz der Gesellschaft oder auf sonstiges schuldhaftes Verhalten von ihm oder mit seiner Genehmigung von Dritten zurückzuführen sind.

8.6 Die Gesellschaft wird von ihren jeweiligen Leistungspflichten befreit, wenn die Erbringung ihrer Vertragsleistungen aufgrund höherer Gewalt nicht möglich ist. Als höhere Gewalt gelten alle Ereignisse, die auch durch die billigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht von der Gesellschaft vorhergesehen und in zumutbarer Weise von ihr abgewendet werden konnten, z.B. Krieg, innere Unruhen, Naturgewalten, Feuer, Sabotage durch Dritte, Arbeitskampfmaßnahmen in Drittbetrieben, Betriebsstörungen wie z.B. unternehmensinterne Arbeitskampfmaßnahmen, soweit die Gesellschaft für diese kein Organisationsverschulden trifft. Dies gilt auch, wenn ein solcher Fall höherer Gewalt bei einem in die Leistungserbringung eingeschalteten Erfüllungsgehilfen der Gesellschaft auftritt, es sei denn die Gesellschaft kann die jeweilige Leistung mit zumutbarem Aufwand selbst oder durch einen anderen Erfüllungsgehilfen erbringen. Die Befreiung von den Leistungspflichten gilt nur für die Dauer der Verhinderung. Für diesen Zeitraum sind seitens des Kunden keine Entgelte für die betroffenen Vertragsleistungen zu zahlen bzw. wird die Gesellschaft hierfür bereits im Voraus gezahlte Entgelte dem Kunden erstatten. Die Gesellschaft wird den Kunden rechtzeitig über das Vorliegen eines solchen Falles höherer Gewalt informieren. Dauert die Verhinderung durch höhere Gewalt mehr als zwei (2) Monate an, so sind sowohl die Gesellschaft als auch der Kunde berechtigt, den Vertrag bezüglich der betroffenen Vertragsleistungen fristlos aus wichtigem Grund zu kündigen.

## 9. VERTRAGSÜBERNAHME

9.1 Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Einwilligung der Gesellschaft auf einen Dritten übertragen.

9.2 Die Gesellschaft darf ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. Die Gesellschaft hat dem Kunden die Übertragung vor ihrem Vollzug in Textform anzuzeigen. Der Kunde kann in diesem Fall den Vertrag innerhalb eines Monats nach dem Zugang der Anzeige für den Zeitpunkt, zu dem die Übertragung wirksam wird, kündigen. Dies gilt nicht bei der Übertragung auf ein mit der Gesellschaft iSd § 15 AktG verbundenes Unternehmen.

## 10. KOMMUNIKATION

Erklärungen, Mitteilungen und andere Informationshandlungen der Gesellschaft gegenüber dem Kunden und ebensolche Informationshandlungen des Kunden gegenüber der Gesellschaft im Rahmen des

vorliegenden Vertrags erfolgen nur in Textform (z.B. per E-Mail, oder über das Kundenportal der Gesellschaft), wenn dies in diesen AGB vorgesehen ist. Anderenfalls gilt die in diesen AGB jeweils festgelegte Form.

## 11. AUSSERGERICHTLICHES STREITBEILEGUNGSVERFAHREN

Zur Beilegung von Streitigkeiten, die Verbraucherverträge im Bereich Telekommunikation betreffen, kann ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur (Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation) beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Anschrift der Schlichtungsstelle:

Bundesnetzagentur

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation

Ref. 216

Postfach 80 01

53105 Bonn

Tel. 030 22480-590 (Montag bis Freitag, 9:00 bis 12:00 Uhr)

Fax 030 22480-518

schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de,

## 12. KUNDENEIGENE KABELMODEMS

12.1 Der Kunde hat das Recht, nach seiner Wahl ein eigenes Endgerät (z.B. Kabelmodem/Router; „kundeneigenes Endgerät“) für den Zugang zu Internet- und Telefondiensten der Gesellschaft zu verwenden.

12.2 Sofern der Kunde ein eigenes Endgerät verwenden möchte, ist er selbst für die Beschaffung eines mit dem BKN der Gesellschaft kompatiblen Endgeräts, das sämtliche vertraglich vereinbarten Leistung der Gesellschaft unterstützt, sowie für dessen fachgerechten Anschluss an das BKN der Gesellschaft verantwortlich. Die Gesellschaft wird ihm die für den Anschluss erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Sofern der Kunde ein nicht kompatibles Endgerät verwendet und infolgedessen vertraglich vereinbarte Leistungen der Gesellschaft nicht nutzen kann, bleibt der entsprechende Entgeltanspruch der Gesellschaft bestehen.

12.3 Bei erstmaligem Anschluss eines kompatiblen kundeneigenen Endgeräts an das BKN der Gesellschaft ist die Gesellschaft dazu berechtigt, das Endgerät für die Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen der Gesellschaft zu konfigurieren (soweit das Endgerät diese Leistungen unterstützt), sowie Möglichkeiten für den Zugriff der Gesellschaft auf bestimmte Informationen und Funktionen des Geräts z.B. zur Überwachung der Netzqualität, Erkennung und Behebung von Netzstörungen oder für die Sicherstellung der Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen der Gesellschaft sowie für Support-Zwecke einzurichten. Die Gesellschaft ist weiter dazu berechtigt aber nicht verpflichtet, diese Möglichkeiten im Einzelfall für die vorgenannten Zwecke zu nutzen.

12.4 Sofern der Kunde ein kundeneigenes Endgerät verwendet, erbringt die Gesellschaft bei technischen Störungen der vertraglich vereinbarten Leistungen der Gesellschaft Support-Leistungen nur bis zur Kabelanschlussdose (passiver Netzabschlusspunkt). Für Störungen, welche aufgrund der Nutzung kundeneigener Endgeräte und deren Zubehörs entstehen, hat sich der Kunde ausschließlich an den Verkäufer oder Hersteller des kundeneigenen Endgeräts zu wenden. Sollten einzelne oder alle vertraglich vereinbarten Leistungen der Gesellschaft infolge von Störungen im Sinne von Satz 2 nicht verfügbar sein, bleibt der entsprechende Entgeltanspruch der Gesellschaft bestehen.

12.5 Kundeneigene Geräte können die vertraglich vereinbarten Leistungen der Gesellschaft beeinflussen. Für solche und andere Störungen, welche aufgrund der Nutzung kundeneigener Endgeräte und deren Zubehörs entstehen, hat sich der Kunde ausschließlich an den Verkäufer oder Hersteller des kundeneigenen Endgeräts zu wenden. Die Gesellschaft ist nicht dazu verpflichtet Softwareupdates für kundeneigene Endgeräte zur Verfügung zu stellen. Der Kunde trägt auch insoweit die Verantwortung sich vor Schadsoftware bzw. Angriffen aus dem Internet und Angriffen auf seine eigene Netzinfrastruktur (z.B. WLAN-Zugänge) dem Stand der Technik entsprechend zu schützen. Sollten einzelne oder alle vertraglich vereinbarten Leistungen der Gesellschaft infolge von Störungen im Sinne von Satz 2 nicht verfügbar sein, bleibt der entsprechende Entgeltanspruch der Gesellschaft bestehen.

12.6 Sofern von einem kundeneigenen Endgerät Störungen für das BKN der Gesellschaft ausgehen, ist die Gesellschaft dazu berechtigt, das Endgerät vom BKN zu trennen. Hinsichtlich des Entgeltanspruchs der Gesellschaft gilt in diesem Fall Satz 3 der Ziffer 12.4 entsprechend.

12.7 Sofern der Kunde für die Nutzung von Telefondiensten der Gesellschaft über ein kundeneigenes Endgerät von der Gesellschaft gesonderte Zugangsdaten erhält, ist er verpflichtet, diese Daten geheim zu halten,

nicht an Dritte weiterzugeben und auch ansonsten sorgfältig mit ihnen umzugehen. Im Rahmen von Satz 1 ist der Kunde insbesondere dazu verpflichtet, sicherzustellen, dass entsprechende Zugangsdaten nicht mehr im kundeneigenen Endgerät gespeichert sind, sofern der Kunde dieses an Dritte veräußert oder Dritten sonst zur Nutzung überlässt.

12.8 Sofern der Kunde für die Nutzung von Internet- und Telefondiensten der Gesellschaft über ein kundeneigenes Endgerät von der Gesellschaft gesonderte Zugangsdaten erhält, ist er verpflichtet diese Zugangsdaten sowie Endgeräte in denen diese Daten gespeichert sind ausschließlich an dem jeweils vertraglich vereinbarten Standort zu verwenden.

12.9 Der Kunde ist nicht berechtigt im kundeneigenen Endgerät zu Zwecken der Verbindung mit dem BKN der Gesellschaft verarbeitete Daten Dritter wahrzunehmen oder außerhalb des kundeneigenen Endgeräts zu verarbeiten. Der Kunde darf insbesondere keine Software auf dem kundeneigenen Endgerät (mit Ausnahme des eigentlichen Routers) verwenden oder installieren (z.B. durch ein Update des Herstellers), mithilfe derer Daten Dritter im kundeneigenen Endgerät wahrgenommen oder außerhalb des kundeneigenen Endgeräts verarbeitet werden können; die Nutzung des kundeneigenen Endgeräts zur Nutzung der Vertragsleistungen bleibt davon unberührt.

### **13. ENTSCHÄDIGUNGSRECHT DES KUNDEN**

13.1. Kommt es bei einem Rufnummernwechsel zu einer Unterbrechung des Dienstes, die länger als einen Arbeitstag andauert, wobei die Gesellschaft der abgebenden Anbieter ist, kann der Kunde der Gesellschaft für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG entsprechend anwendbar.

13.2. Wenn eine Störung von der Gesellschaft nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt wird, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 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. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des 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.

13.3. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin der Gesellschaft versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

# BESONDERER TEIL

## I. FERNSEHEN

### 1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

1.1 Die Gesellschaft überlässt dem Kunden einen Anschluss an ihr BKN und stellt ihm über das BKN Programmsignale nach Maßgabe der Gesetze, Entscheidungen Dritter wie z. B. Landesmedienanstalten für eine in der einschlägigen Leistungsbeschreibung benannte Mindestanzahl an Fernseh- und Hörfunkprogrammen Dritter zur Nutzung zur Verfügung (TV-Anschluss). Die Gesellschaft schuldet weder die Verwendung bestimmter Übertragungstechniken (analog oder digital, verschlüsselt oder unverschlüsselt), noch die Verfügbarkeit bestimmter Fernseh- oder Hörfunkprogramme über den TV-Anschluss.

1.2 Im Rahmen eines Pay-TV-Produkts stellt die Gesellschaft dem Kunden über den vertragsgegenständlichen Anschluss an das BKN die Programmsignale für eine in der Leistungsbeschreibung angegebene Mindestanzahl von Fernseh- und Hörfunkprogrammen zu den in der Leistungsbeschreibung jeweils festgelegten Themen (sogenannte Programmpakete) zur Verfügung. Innerhalb des einzelnen Programmpaketes ist die Gesellschaft in der Bereitstellung der einzelnen Programme frei, d.h. sie schuldet nicht die Verfügbarkeit bestimmter Programminhalte oder Programme und kann die Zusammensetzung des jeweiligen Programmpaketes ändern, solange hierbei der Gesamtcharakter des Programmpaketes erhalten bleibt.

1.3 Soweit die Gesellschaft aufgrund eines nicht von ihr zu vertretenden Umstandes nicht mehr über die Rechte zur Übermittlung eines gesamten Programmpaketes verfügt oder der Programmanbieter den Betrieb eines Programms einstellt oder bei für sie zwingenden Entscheidungen der Landesmedienanstalt in Bezug auf die Einstellung oder den Austausch eines Programms, ist sie berechtigt, das betroffene Programmpaket bzw. die über den TV-Anschluss empfangbaren Fernseh- und Hörfunkprogrammen Dritter zu verändern, einzuschränken oder einzustellen.

1.4 Bezieht der Kunde einen Video-on-Demand Dienst ausschließlich oder zusammen mit anderen Vertragsleistungen, behält sich die Gesellschaft das Recht vor, diesen durch einen gleich- oder höherwertigen Video-on-Demand Dienst zu ersetzen.

1.5 Die Gesellschaft wird den Kunden über eine Leistungsänderung aufgrund der vorstehenden Ziffer 1.2 bis 1.4 mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten (schriftlich oder in Textform (z.B. per E-Mail oder durch Bereitstellung im Kundenportal der Gesellschaft gemäß Ziffer 10 der AGB-Allgemeiner Teil) informieren. Sofern es sich um wesentliche Leistungsänderungen gemäß des vorstehenden Satz 1 handelt und der Kunde mit diesen wesentlichen Änderungen nicht einverstanden ist, kann er den Vertrag innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Änderung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung kündigen. Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird die Änderung nicht wirksam und der Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung beendet. Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird der Vertrag zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt mit einem angepassten Leistungsangebot fortgesetzt.

1.6 Wird die Gesellschaft von einem Vorlieferanten dauerhaft nicht mehr mit einem Pay-TV-Produkt (oder wesentlichen Teilen davon) beliefert (z.B. weil der Vorlieferant den Vertrieb dieses Pay-TV-Produkts eingestellt hat), so ist die Gesellschaft berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden über die Bereitstellung dieses Pay-TV-Produkts auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die Gesellschaft wird den Kunden eine solche Nichtverfügbarkeit des Pay-TV-Produkts unverzüglich schriftlich oder in Textform gemäß Ziffer 10 der AGB-Allgemeiner Teil mitteilen und ihm etwaige bereits im Voraus gezahlte Entgelte für die Nutzung des Pay-TV- Produkts unverzüglich erstatten.

1.7 Soweit die Gesellschaft das jeweilige Pay-TV-Produkt ganz oder teilweise von Vorlieferanten (Programmveranstaltern) bezieht, gilt bezüglich der Bereitstellung dieses Pay-TV-Produkts Ziffer 2.8 der AGB-Allgemeiner Teil.

### 2. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt,

- die Signale zur öffentlichen Vorführung oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten,
- die Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten,
- für die Inanspruchnahme der Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen,
- andere vom Privatgebrauch urheberrechtlich nicht gedeckte Nutzungen vorzunehmen.

### 3. ENDGERÄTE

3.1 Für den Empfang der von der Gesellschaft übertragenen Programmsignale benötigt der Kunde ein entsprechendes Endgerät. Soweit die Pro-

grammsignale in digitaler Form übertragen werden, ist ein Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil (DVB-C) oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil (DVB-C) erforderlich. Soweit die Programmsignale verschlüsselt übertragen werden, sind eine SmartCard und ggf. ein entsprechendes Entschlüsselungsmodul erforderlich. Um die Inhalte von HDTV-Angeboten empfangen und optimal darstellen zu können, benötigt der Kunde Endgeräte, die HDTV-Signale verarbeiten können sowie ein für hochauflösende Darstellungen geeignetes Display.

3.2 Die Gesellschaft stellt dem Kunden auf Wunsch für die Laufzeit des Vertrages über den TV-Anschluss, HD-Produkt oder Pay-TV-Produkt eine – ggf. virtuelle – SmartCard und/oder mit gesondertem Vertrag ein Endgerät (z. B. einen Digital-Receiver (HD), einen Digitalen Video Recorder (SD/HD) oder ein HD Modul CI+) zur Verfügung und schaltet die SmartCard für die vertraglich vereinbarten Produkte frei. Die Hardware verbleibt im Eigentum der Gesellschaft bzw. des SmartCard-Herstellers, soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Bei der Nutzung eines CI+ Moduls kann die Zahl der empfangbaren Sender aufgrund verpflichtender Vorgaben der Programmveranstalter reduziert sowie die Wiedergabe und Nutzung von empfangsgeräteabhängigen Zusatzfunktionen (z. B. Timeshift, Aufnahme) eingeschränkt oder unmöglich sein. Weiterhin können ggf. nicht alle Zusatzdienste der Gesellschaft genutzt werden.

3.3 Die Gesellschaft kann verlangen, dass die überlassene SmartCard ausschließlich in Verbindung mit einem der SmartCard zugeordneten Endgerät verwendet wird. Außerdem ist die Gesellschaft berechtigt, ausschließlich SmartCards zu überlassen, die nur im Zusammenhang mit einem der SmartCard zugeordneten Endgerät genutzt werden können. Der Kunde ist verpflichtet, sowohl bei Vertragsbeginn als auch bei einem späteren Wechsel des Receivers/Entschlüsselungsmoduls die Seriennummer des Receivers/Entschlüsselungsmoduls mitzuteilen und die auf der SmartCard und/oder dem Receiver/Entschlüsselungsmodul enthaltene Software (außer in den Fällen von §§ 69d Abs. 2 und 3, 69e UrhG) weder abzuändern noch zurück zu entwickeln oder zu übersetzen. Er ist weiterhin verpflichtet, Dritten (außer Haushaltsangehörigen) nicht ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der Gesellschaft das bereitgestellte Endgerät und/oder die SmartCard zur ständigen Alleinnutzung zu überlassen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der Nutzung durch Dritte entstehen.

3.4 Der Kunde ist für die sorgfältige und regelmäßige Sicherung für vom Kunden auf der in Verbindung mit dem (von der Gesellschaft erworbenen oder überlassenen) Receiver genutzten Festplatte gespeicherte Inhalte allein verantwortlich. Im Falle eines Datenverlustes hat der Kunde keinen Anspruch auf die Reproduktion verlorengegangener Daten.

3.5 Sofern der Kunde zur Nutzung der Pay-TV-Produkte der Gesellschaft geeignete Endgeräte verwenden möchte, die nicht von der Gesellschaft zur Verfügung gestellt oder erworben wurden, obliegt dem Kunden die Überprüfung der Eignung dieser Endgeräte zum Empfang der Pay-TV-Produkte. Solche Endgeräte müssen bestimmte Anforderungen erfüllen (z.B. Verschlüsselungssystem, Jugendschutz), um zum Empfang der Programmbouquets fähig zu sein. Die Gesellschaft bietet keine technische Unterstützung für vom Kunden selbst beschaffte Endgeräte. Bei der Nutzung einer SmartCard in Verbindung mit einem vom Kunden selbst beschafften Endgerät obliegt es dem Kunden, die Systemkonformität sicherzustellen und einen Missbrauch der SmartCard auszuschließen.

### 4. JUGENDSCHUTZ

4.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Beachtung der jeweils geltenden Vorschriften des Jugendschutzrechts. Insbesondere darf er Minderjährigen keinen Zugang zu für die jeweilige Altersstufe entwicklungsbeeinträchtigenden Inhalten.

4.2 Der Kunde erhält bei Vertragsabschluss in einer die Geheimhaltung sichernden Weise eine vierstellige Zahlenkombination (Jugendschutz-PIN-Code), um vorgesperrte Sendungen zu entsperren. Ohne Eingabe des Jugendschutz-PIN-Codes können vorgesperrte Sendungen weder optisch noch akustisch wahrgenommen werden. Nach dreimaliger Falscheingabe des Jugendschutz-PIN-Codes wird die weitere Eingabe für einen Zeitraum von 10 Minuten gesperrt.

4.3 Um seiner Geheimhaltungspflicht nach Ziffer 3.2 der AGB-Allgemeiner Teil nachzukommen, empfiehlt die Gesellschaft dem Kunden, gemäß der ausgehändigten Bedienungsanleitung unter Eingabe des ihm erteilten Jugendschutz-PIN-Codes die Zahlenkombination zu ändern, das Schriftstück, auf dem der Jugendschutz-PIN-Code steht, zu vernichten und den Code nicht zu notieren.

4.4 Sollte der Kunde keinen Zugriff mehr auf seinen Jugendschutz-PIN-Code haben, wird ihm auf seinen Antrag hin der Zugriff erneut ermöglicht. Dieser Vorgang ist kostenpflichtig gemäß Preisliste (es sei denn, die Gesellschaft hat den Zugriffsverlust des Kunden zu vertreten) und erfordert die erneute Durchführung eines Identifikationsverfahrens.

## BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### II. INTERNET

#### 1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

1.1 Die Gesellschaft überlässt dem Kunden einen Anschluss an ihr BKN und stellt mit diesem eine Verbindung zum Internet zur Verfügung und ermöglicht ihm so die Übertragung von Daten zum und vom Internet gemäß der einschlägigen Leistungsbeschreibung (Internetanschluss).

1.2 Mit der Einrichtung des Internetanschlusses wird dem Kunden gemäß der einschlägigen Leistungsbeschreibung zugleich die Möglichkeit zur Übermittlung und zum Empfang von E-Mails über die BKN der Gesellschaft gegeben. E-Mails des Kunden werden in seinem E-Mail-Postfach für die in der Leistungsbeschreibung genannte Dauer von der Gesellschaft gespeichert und können in diesem Zeitraum vom Kunden eingesehen und über den Internetzugang abgerufen werden. Nach Ablauf der Speicherdauer ist die Gesellschaft berechtigt, die E-Mails aus dem E-Mail-Postfach zu löschen. Die Gesellschaft ist weiterhin berechtigt, bei Überschreitung der Speicherkapazität keine eingehenden Nachrichten auf dem E-Mail-Account des Kunden abzulegen, sondern diese mit einer Meldung versehen an den Absender zurück zu senden und bei Überschreitung der maximalen Gesamtgröße einer E-Mail einschließlich evtl. Dateianhänge die E-Mail nicht zu übertragen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass seitens der Gesellschaft eine Überprüfung des Inhaltes der empfangenen und gesendeten, sowie auf dem E-Mail-Server gespeicherten E-Mails nicht erfolgt, es ist daher nicht ausgeschlossen, dass eingehende E-Mails schadensverursachende Software (z.B. Viren etc.) enthalten. Die Gesellschaft übernimmt dafür keine Haftung. Die Gesellschaft ist berechtigt, solche E-Mails oder sonstige Inhalte unverzüglich zu löschen, die durch handelsübliche Virens Scanner als gefährlich eingestuft werden.

1.3 Auf die Verfügbarkeit von Verbindungen ab dem Netzübergang in das Internet hat die Gesellschaft keinen Einfluss. Geschuldet ist insoweit nur ein Zugang zum Internet. Soweit keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden, erfolgt die Verbindung ins Internet ungefiltert. Der Kunde trägt insoweit die Verantwortung sich vor Schadsoftware bzw. Angriffen aus dem Internet und Angriffen auf seine eigene Netzinfrastruktur (z.B. WLAN-Zugänge) dem Stand der Technik entsprechend zu schützen.

1.4 Für den Bezug des Sicherheitspaketes gilt insbesondere:

- (a) Ein absoluter Schutz kann mit der jeweiligen Software nicht gewährleistet werden.
- (b) Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Bereitstellung einer bestimmten Software.
- (c) Wird die Gesellschaft von ihrem Vorlieferanten für das Sicherheitspaket dauerhaft nicht mehr mit dem Produkt (oder wesentlichen Teilen davon) beliefert, aus Gründen, die die Gesellschaft nicht zu vertreten hat (z.B. weil der Vorlieferant den Vertrieb des Produkts eingestellt hat), so ist die Gesellschaft berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden über die Bereitstellung des Sicherheitspaketes auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die Gesellschaft wird dem Kunden eine solche Nichtverfügbarkeit des Sicherheitspaketes unverzüglich schriftlich oder in Textform mitteilen und ihm etwaige bereits im Voraus gezahlte Entgelte für die Nutzung des Sicherheitspaketes unverzüglich erstatten.

#### 2. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

2.1 Der Kunde ist verpflichtet,

- die Vertragsleistungen nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere Bedrohungen und Belästigungen anderer Personen zu unterlassen sowie keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu über-

mitteln, zu verbreiten oder auf seiner Homepage bereitzustellen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig oder pornographisch bzw. geeignet sind, Kinder und Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen, die den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern, ehrverletzende Äußerungen enthalten, geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen (z.B. Urheber- oder Markenrechte) oder sonstige rechts- oder sittenwidrige Inhalte enthalten; sich vor Schadsoftware bzw. Angriffen aus dem Internet und Angriffen auf seine eigene Netzinfrastruktur (z.B. WLAN-Zugänge) dem Stand der Technik entsprechend zu schützen.

2.2 Der Kunde verpflichtet sich, insbesondere nachfolgende Handlungen zu unterlassen.

- Unaufgefordertes Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken (Junk-/Spam-Mails),
- Missbräuchliches Posting von Nachrichten zu Werbezwecken (Spamming, Excessive Multi Posting, Excessive Cross Posting) bzw. ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z.B. Verbot der Blockade fremder Rechner).
- Unbefugtes Eindringen in ein fremdes Rechnersystem (Hacking).
- Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning).
- Die fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Webserverdiensten), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Relaying).
- Das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IPspoofing).
- Das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing).
- Dritten Dienste, gleich welcher Art, auf Basis der Leistungen von der Gesellschaft ohne vorherige Zustimmung bereitzustellen.
- Datenfestverbindungen oder ähnlichen Einrichtungen, welche zu einer missbräuchlichen Nutzung und Überlastung der Netzkapazitäten führen, aufzubauen.
- Die Verbreitung und den Einsatz von Viren, Würmern, Trojanischen Pferden oder anderer Software oder technischer Mittel, die geeignet oder dafür bestimmt sind, Störungen und/oder Schäden in Kommunikationsnetzen, an Soft- und Hardware, Inhalten und Daten zu verursachen, diese zu manipulieren oder in rechtlich unzulässiger Weise Daten Dritter zu verwenden.
- Das Fälschen von Absenderangaben oder anderen Headerinformationen.
- Die Verwendung von fremden E-Mail-Servern zum Versand von Mitteilungen sowie das Sammeln von personenbezogenen Daten Dritter ohne deren Einwilligung.
- Schädigende Eingriffe auf Daten fremder Rechner durchzuführen sowie keine Eingriffe in den Netzbetrieb der Gesellschaft oder anderer Netze durchzuführen.
- Den Internetzugang dazu zu nutzen, einen Rechner permanent als Server zu betreiben oder einen Router oder vergleichbare Netzwerkelemente, die die Verbindung von Rechnernetzen mit dem Internet ermöglichen, gewerblich zu betreiben.
- Nach Beendigung des Vertrages den IP-Adressraum nicht weiter zu nutzen.
- Internet Flatrate nicht exzessiv durch Belassen von großen E-Mail-Dateien auf dem Server der Gesellschaft zu nutzen und hierdurch die angebotenen Dienste zu beeinträchtigen oder zu gefährden.



2.3 Der Kunde hat sicherzustellen, dass sämtliche Verpflichtungen und Obliegenheiten Dritten zur Kenntnis gegeben und von diesen eingehalten werden, welche die vertragsgegenständlichen Leistungen in Anspruch nehmen.

2.4 Soweit die Gesellschaft dem Kunden über das BKN den Empfang und die Übermittlung von E-Mails ermöglicht, stellt die Gesellschaft dem Kunden für eingehende E-Mails zum Abruf durch den Kunden den in der Leistungsbeschreibung festgelegten Speicherplatz zur Verfügung. Der Kunde ist für die Verwaltung seines E-Mail-Postfachs allein verantwortlich. Er ist insbesondere verpflichtet, sein E-Mail-Postfach so zu verwalten, dass dieser Speicherplatz in der Regel nicht überschritten wird (z.B. durch regelmäßiges Herunterladen und Löschen von großen E-Mail-Dateien). Wenn die Größe der eingehenden E-Mails und der bereits im Postfach lagernden E-Mails den Mindestspeicherplatz überschreitet, ist die Gesellschaft berechtigt, eingehende E-Mails abzuweisen und diese mit einer entsprechenden Meldung versehen an den Absender zurück zu senden.

Die Gesellschaft ermöglicht die Versendung von E-Mails bis zu der in der Leistungsbeschreibung festgelegten maximalen Größe pro E-Mail. Überschreitet eine E-Mail diese Größe, ist die Gesellschaft nicht verpflichtet, diese E-Mail zu versenden.

2.5 Der Kunde ist für die Inhalte der von ihm in das Internet eingestellten privaten Homepage sowie für die Inhalte der von seinem Internet-Anschluss versandten E-Mails verantwortlich und hat die Gesellschaft insoweit von Ansprüchen Dritter frei zu stellen.

2.6 Verstößt der Kunde schuldhaft gegen seine Verpflichtungen gemäß Ziffer 2.1 bis 2.4, so ist die Gesellschaft berechtigt, den Zugang des Kunden zu den Vertragsleistungen für die Dauer des Verstoßes zu sperren. Gesetzliche Kündigungsrechte der Gesellschaft wegen solcher Pflichtverletzungen des Kunden bleiben hiervon unberührt.

2.7 Angebote von Dritten im Internet sind nicht Bestandteil der Leistungen der Gesellschaft. Soweit diese Angebote Dritter vergütungspflichtig sind, sind sie daher ausschließlich vom Kunden zu zahlen.

2.8 Bei Bezug des Sicherheitspaketes gelten zusätzlich folgende Nutzungsbedingungen:

- (a) Der Kunde ist für die Dauer des Vertrages berechtigt, die bereitgestellte PC-Sicherheits-Software auf drei PCs/Betriebssystemen ausschließlich zur privaten Nutzung zu installieren und zu nutzen.
- (b) Die Gesellschaft bietet dem Kunden über Dritte während der Nutzungszeit automatische Software-Updates bei bestehender Internetverbindung an. Der Kunde wird automatisch bei seiner Einwahl oder per Anzeige (z.B. Pop-Up) über das Vorliegen eines Updates informiert und kann entscheiden, ob er dieses ausführen möchte oder nicht. Der Download des Updates ist zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung, dass der Kunde die aktuellste Fassung der Software nutzen und von den neuesten Funktionalitäten Gebrauch machen kann. Die Gesellschaft weist darauf hin, dass die Funktionalität nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. Die Gesellschaft ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern die Gesellschaft nachweist, dass der Mangel auch bei Installation der jeweils aktuellsten Softwareversion nicht aufgetreten wäre.
- (c) Da ein absoluter Schutz mit der jeweiligen Software nicht gewährleistet werden kann, ist der Kunde für die Sicherung seiner Daten in regelmäßigen Abständen selbst verantwortlich (Backup-Pflicht).

### 3. ENDGERÄTE

Für die Herstellung des Internetzugangs über die Teilnehmeranschlussdose ist ein Kabelmodem erforderlich.

### 4. „COMMUNITY WLAN“-SERVICE

#### 4.1 Allgemeine Bestimmungen „Community WLAN“

Mit der Freischaltung des „Community WLAN“-Service wird an der WLAN-Hardware, die dem Kunden im Rahmen der Vertragsleistung entsprechend der Vertragslaufzeit bereitgestellt wird, durch die Gesellschaft neben dem privaten WLAN-Signal ein öffentliches WLAN Signal zur Verfügung gestellt („Community WLAN“-Service).

Kunden, deren WLAN-Hardware für den „Community WLAN“-Service freigeschaltet ist, können innerhalb der technisch verfügbaren Reichweite nach Anmeldung über Benutzername und Passwort das öffentliche Signal ebenfalls freigeschalteter WLAN-Hardware anderer Kunden zu ausschließlich nichtgewerblichen Zwecken nutzen. Soweit technisch möglich, kann der Kunde nach erfolgter Anmeldung auch das entsprechend freigeschaltete öffentliche Signal von mit der Gesellschaft verbundenen Unternehmen nutzen.

Die Gesellschaft ist berechtigt, die Nutzung der öffentlichen Signale auch weiteren Nutzern durch entsprechende Vereinbarung mit Kooperationspartnern zu ermöglichen.

Die Bereitstellung des „Community WLAN“-Service richtet sich nach den jeweiligen technischen und örtlichen Möglichkeiten.

Die Gesellschaft behält sich vor, den kostenlosen „Community WLAN“-Service mit einer Ankündigungsfrist von 60 Tagen einzustellen. Der „Community WLAN“-Service wird nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden auf der WLAN-Hardware des Kunden von der Gesellschaft deaktiviert.

#### 4.2 „Community WLAN“-Finder

Die Gesellschaft fasst die Standorte des „Community WLAN Service“ in einen Hotspot-Finder zusammen. Dieser Service wird als abrufbare App oder zum Download aus dem Internet zur Verfügung gestellt. Die Angabe der genauen Standortadresse des „Community WLAN“-Service bleibt ausdrücklich der Gesellschaft vorbehalten.

#### 4.3 Haftung

Der Kunde haftet nicht für Rechtsverletzungen Dritter bei der Nutzung des öffentlichen Signals des „Community WLAN“-Service. Der Kunde haftet für jegliche Nutzung des „Community WLAN“-Service, die über seinen Nutzernamen im öffentlichen Signal der „Community WLAN“-Community erfolgt, soweit er diese zu vertreten hat. Zusätzlich gelten die Regelung gemäß Abschnitt II Internet Ziffer 2 dieser AGB.

## III. TELEFON

### 1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

1.1 Die Gesellschaft überlässt dem Kunden einen Anschluss an ihr BKN und stellt über den Telefonanschluss und ein Kabelmodem einen Netzzugang zum öffentlichen Telefonnetz (Festnetz und Mobilfunknetze) zur Verfügung (Telefonanschluss). Soweit im Einzelfall eine Installation vor Ort erforderlich ist, wird diese von der Gesellschaft besorgt.

1.2 Die Gesellschaft schuldet nur den Zugang zum öffentlichen Telefonnetz. Für Ereignisse oder Störungen (einschließlich Nichtzustandekommen oder Abbruch eines Telefongesprächs), die auf Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen sonstiger Dritter entstehen, haftet die Gesellschaft nicht.

### 2. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

2.1 Der Kunde ist verpflichtet,

- den Telefonanschluss nur für Sprachübertragungen im Rahmen der Leistungsbeschreibung des vom Kunden gewählten Telefonprodukts zu verwenden; eine anderweitige Nutzung, insbesondere der Betrieb von Standleitungen oder Datenfestverbindungen, ist ausdrücklich untersagt;
- im Falle einer Rufumleitung sicherzustellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeschaltet werden, bei dem die ankommenden Anrufe ebenfalls weitergeschaltet werden, und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem die Rufumleitung erfolgt, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.

2.2 Der Kunde verpflichtet sich, insbesondere nachfolgende Handlungen zu unterlassen:

- Standleitungen oder ähnlichen Einrichtungen, welche zu einer missbräuchlichen Nutzung und Überlastung der Netzkapazitäten führen, aufzubauen. Bei Gesprächen ins deutsche nationale Festnetz behält die Gesellschaft sich daher das Recht einer Zwangstrennung

vor. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort wieder möglich.

- Produkte, Pakete und Optionen für Wiederverkaufstätigkeiten (Resale) oder die Durchführung gewerblicher Telekommunikations-Dienstleistungen (z.B. Call Center, Tele-Marketing oder Fax-Dienste) zu nutzen. Verstößt der Kunde gegen diese Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von einer Flatrate-Tarifierung ausgenommen.
- Überlastungen der Netzkapazität des BKN der Gesellschaft, insbesondere durch die Einrichtung oder Nutzung von Standleitungen oder ähnliche Einrichtungen.
- Dritten Dienste, gleich welcher Art, auf Basis der Leistungen der Gesellschaft ohne vorherige Zustimmung bereitzustellen.
- Nutzung der Sprachmodule für andere als Sprachverbindungen.

2.3 Eine Verbindung zu sog. Premium-Rate-Diensten wird dem Kunden nur nach einer Freischaltung ermöglicht, die gesondert zu beauftragen ist. Der Kunde kann die Freischaltung jederzeit durch schriftliche Erklärung widerrufen. Mit Beauftragung der Freischaltung verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung der Entgelte für die Nutzung der Premium-Rate-Dienste, die ihm von dem Verbindungsnetzbetreiber gesondert in Rechnung gestellt werden.

### 3. ENDGERÄTE

Für den Anschluss eines Telefons an die Teilnehmeranschlussdose ist ein Kabelmodem erforderlich.

### 4. RUFNUMMERN

4.1 Die Gesellschaft teilt dem Kunden neue lokale Rufnummern aus seinem Ortsnetz zu. Wahlweise kann der Kunde die Gesellschaft mit der kostenpflichtigen Portierung seiner bestehenden Rufnummern zum Anschluss der Gesellschaft beauftragen. Die Beauftragung muss schriftlich unter Verwendung des dafür vorgesehenen Formulars erfolgen, das vom Kunden vollständig und korrekt auszufüllen und der Gesellschaft zu übergeben ist. Die Gesellschaft haftet nicht, wenn dem Kunden zugewiesene Rufnummern zu einem späteren Zeitpunkt wieder entzogen werden müssen und dieser Vorgang auf Vorgaben berechtigter Dritter (z.B. Bundesnetzagentur) beruht.

4.2 Die Anzahl der neu zugewiesenen oder portierten Rufnummern pro Anschluss bestimmt sich nach der Leistungsbeschreibung des Telefon-Produkts.

4.3 Der Kunde kann von der Gesellschaft verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen. Wenn der Kunde darüber hinaus den Eintrag eines Mitbenutzers des Anschlusses verlangt, kann die Gesellschaft dafür ein Entgelt nach der Preisliste erheben.

### 5. VERZUG, SPERRUNG

5.1 Die Gesellschaft ist berechtigt, den Telefonanschluss des Kunden abweichend von Ziffer 6 AGB-Allgemeiner Teil ganz oder teilweise zu sperren, wenn

- a. der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung von mindestens 100 Euro in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht ist und die Gesellschaft dem Kunden die Sperrung mit einer Frist von mindestens zwei (2) Wochen schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten einzuholen, angedroht hat; bei der Berechnung der Höhe des Betrags von 100 Euro bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Teilnehmer form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat sowie nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht; oder
- b. wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der Gesellschaft in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird. Dabei ist eine Sperrung ohne Ankündigung und Einhaltung der Wartefrist ist möglich; oder
- c. der Vertrag wirksam gekündigt wurde (z.B. aufgrund der Ziffer 6.3 Satz 1 der AGB-Allgemeiner Teil); oder
- d. wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

5.2 Soweit die Sperrung aufgrund der vorstehenden Regelungen in Ziffer 5.1.a, Ziffer 5.1.b. oder Ziffer 5.1.d erfolgt, ist der Kunde während der Dauer der Entsperrung weiter zur Zahlung der monatlichen Entgelte verpflichtet. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzug bleibt unberührt.

## IV. ERGÄNZENDE INFORMATIONEN ZUR BANDBREITE

### DES INTERNETZUGANGS

Im Rahmen der Transparenz bezüglich der zur Verfügung gestellten Bandbreite ist die Gesellschaft verpflichtet, folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

Bitte beachten Sie, dass diese Angaben dauernden Änderungen unterworfen sind. Die jeweils aktuelle Version wird die Gesellschaft auf der Homepage zur Verfügung stellen.

### 1. NUTZUNG

1.1 Die maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und entspricht der beworbenen Bandbreite. Der nachfolgenden Tabelle ist die üblicherweise im 24-Stunden-Mittel mindestens zur Verfügung stehende Bandbreite sowie die üblicherweise minimal mindestens verfügbare Bandbreite – jeweils im Down- bzw. Upload – des beworbenen Produktes zu entnehmen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der jeweiligen Bandbreitenkorridore:

#### DOCSIS\*

	Max. Band.	norm. Band.	min. Band.
<b>Download</b>			
<120 Mbit/s	100%	> 90%	> 70%
120<400 Mbit/s	100%	> 90%	> 50%
>=400 Mbit/s	100%	> 85%	> 40 %
<b>Upload</b>			
<6 Mbit/s	100%	> 95%	> 70%
6 - <12 Mbit/s	100%	> 90%	> 50%
>=12 Mbit/s	100%	> 85%	> 40 %

\*Übertragungstechnik

1.2 Die unter Ziffer 1.1 aufgeführten Bandbreiten werden unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände außerhalb der Kontrolle der Gesellschaft) über das von der Gesellschaft zur Verfügung gestellte Endgerät (z.B. Kabelmodem/Router) erreicht. Die tatsächlich erreichbare Download- und Upload-Geschwindigkeit ist unter anderem von folgenden Faktoren abhängig: der vom Kunden eingesetzten Hard- und Software (PC, Modem, Router, Betriebssystem, Sicherheitssoftware etc.), der Leistungsfähigkeit des aufgerufenen Servers des Inhalteanbieters, den technischen Eigenschaften des Hausnetzes und der aktuellen Netzauslastung des Zugangsnetzes/ Breitbandkabelnetzes. Aufgrund dieser Faktoren ist es möglich, dass die konkret verfügbare Download- und Upload-Geschwindigkeit geringer ist, als die in der Produktbeschreibung des vom Kunden gewählten Produktes angegebene maximale Download- und Upload-Geschwindigkeit. Die Gesellschaft weist ausdrücklich darauf hin, dass die mit kundeneigenen Endgeräten zu erzielenden Bandbreiten nicht Gegenstand dieser Erläuterungen sind. Aufgrund dessen, dass die von der Gesellschaft für den Datentransport verwendeten Übertragungstechnologien von mehreren Kunden genutzt werden, und trotz der Überwachung der Kapazitäten der Netze durch die Gesellschaft, können Verkehrsspitzen auftreten, die die verfügbare Bandbreite der Kunden kurzfristig einschränken bzw. begrenzen. Folglich kann bei starker Inanspruchnahme des Versorgungsbereiches des Kunden die ihm zur Verfügung stehende Bandbreite variieren und durch etwaige Verkehrsspitzen möglicherweise so weit beeinträchtigt werden, dass z. B. ein Navigieren im Internet, das Abrufen von E-Mails oder das Streamen von Videoinhalten nicht mehr oder nur noch in eingeschränkter Qualität möglich ist.

1.3 Die Gesellschaft ist nur für die Kapazitäten ihrer Netzwerke/Netzknoten verantwortlich. Leistungseinschränkungen in anderen Netzen oder Netzknoten unterliegen nicht ihrer Kontrolle.

## **2. SICHERHEITSFUNKTIONEN**

Die Gesellschaft setzt verschiedene Verfahren nach dem aktuellen Stand der Technik ein, um die Internetnutzung möglichst sicher zu gestalten. Hierdurch wird die Internetnutzung nicht beeinträchtigt.

## **3. TRAFFICANALYSE**

Zur Ermittlung von Verkehrsschwerpunkten analysiert die Gesellschaft an einzelnen Punkten ihres Netzwerks Verkehrsmengen und -arten in anonymisierter und aggregierter Form. Beeinträchtigungen der Internetnutzung gehen damit nicht einher.

## **4. PRIORISIERUNG**

4.1 Die Gesellschaft ist der Netzneutralität verpflichtet und behandelt daher jedweden Datenverkehr im eigenen Netz gleich.

4.2 Eine Ausnahme hiervon bildet der Verkehr des eigenen Telefondienstes der Gesellschaft, dieser wird priorisiert zur Sicherung der notwendigen Qualität an die Dienstleister übermittelt. Weiter werden protokollspezifische Steuerungsdaten im Sinne des bestmöglichen Nutzungserlebnisses priorisiert behandelt. Aufgrund des marginalen Bandbreitenbedarfs dieser priorisierten Daten hat dies normalerweise keine wahrnehmbare Auswirkung auf die Nutzung des Internetdienstes.

4.3 Die Gesellschaft behält sich ausdrücklich das Recht vor, bei überdurchschnittlicher Belastung des Internet-Zugangs durch den Kunden, den Zugang des Kunden in seiner Bandbreite zu beschränken (z. B. um Schaden am Netz und Systemen zu verhindern) oder dem Kunden ein Angebot für ein höherwertiges Produkt zu unterbreiten. Dies gilt insbesondere im Fall der Wiederholung. Weiterhin behält sich die Gesellschaft das Recht vor, bestimmte Anwendungen der Protokollfamilie TCP/IP nicht zu unterstützen.

4.4 Zur Gewährleistung einer bestmöglichen Übertragungsgeschwindigkeit im Breitbandkabelnetz trifft die Gesellschaft zudem folgende Qualitätssicherungsmaßnahmen: An den Knotenpunkten des Breitbandkabel-/Zugangs - und des Backbonenetzes werden fortlaufend Trafficanalysen durchgeführt. Erreichen die Trafficwerte voreingestellte Schwellwerte, wird das Network Operation Center darüber informiert und setzt weitere Prozesse zur Evaluation von evtl. notwendig werdenden Kapazitätserweiterungen in Gang. Grundsätzlich wird dabei jede Art von Verkehr gleichmäßig durchgeleitet.

## **5. RECHTSBEHELFE**

Weicht die tatsächlich vereinbarte Leistung kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend von den in der jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung angegebenen Leistung (insbesondere Up- und Download-Geschwindigkeiten) ab, hat der Kunde das Recht, ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur (Tulpenfeld 4, 53113 Bonn) gemäß § 47a TKG einzuleiten, indem er dort einen entsprechenden Antrag stellt. Daneben kann der Kunde der Gesellschaft in solchen Fällen eine angemessene Frist zur Abhilfe setzen. Wird die Leistung dann weiterhin nicht wie in der jeweiligen Leistungsbeschreibung angegeben erbracht, kann der Kunde den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen.

# DATENSCHUTZERKLÄRUNG

## 1. ALLGEMEINE HINWEISE

1.1 Die Gesellschaft erbringt auf der Basis der von ihr betriebenen Breitbandkabelnetze Dienste in den Bereichen Festnetztelefonie, Internet und Fernsehen. Im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme dieser Dienste durch ihre Kunden erhebt und verwendet die Gesellschaft personenbezogene Daten ihrer Kunden (nachfolgend die „Daten“) wie in diesen Datenschutzbestimmungen beschrieben. Die Erhebung und Verwendung der Daten erfolgt dabei im erforderlichen und gesetzlich zulässigen Umfang. Die Gesellschaft ist zur Einhaltung des Fernmelde- und Datengeheimnisses verpflichtet.

1.2 Anfragen zum Datenschutz sowie Auskunftersuchen über die gespeicherten Daten von Kunden können die Kunden an den für sie zuständigen Kundenservice der Gesellschaft (KSP-Kabelservice Prenzlau, Freyschmidtstraße 20, 17291 Prenzlau; info-ksp@stadtwerk-prenzlau.de, Tel. 03984/8530) richten.

## 2. ERHEBUNG UND VERWENDUNG VON BESTANDSDATEN

### 2.1 Vertragsdurchführung

Für die Zwecke der Begründung, inhaltlichen Ausgestaltung, der Änderung und Beendigung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden, insbesondere zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienste, der Abwicklung des Zahlungsverkehrs, der Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen oder Fehlern im Netz und an Telekommunikationsanlagen und der Bearbeitung von Kundenbeschwerden, erhebt und verwendet die Gesellschaft in dem hierfür erforderlichen Umfang Bestandsdaten der Kunden, insbesondere Anrede, Namen, Nachnamen, Adresse, Geburtsdatum, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Daten über die jeweilige Zahlungsabwicklung (z.B. Bankverbindung, Kreditkartendaten oder Rechnungsadresse), Informationen zu Zahlungsrückständen, Mahnungen, den vom Kunden bestellten Diensten, Reklamationen des Kunden, zu den technischen Merkmalen des jeweiligen Anschlusses an das BKN der Gesellschaft, der Art der genutzten Endgeräte sowie Umsatzdaten und sonstige Merkmale, die für die Auswahl bzw. Anwendung von Spezialtarifen oder Sonderangeboten maßgeblich sind.

2.2 Bestandsdaten werden von der Gesellschaft auch im erforderlichen Umfang erhoben und verwendet, um rechtswidrige Nutzungen der Dienste und Eingriffe in die Netze und Einrichtungen der Gesellschaft aufzudecken und zu unterbinden, wie z.B. Leistungserschleichungen, soweit hierfür tatsächliche Anhaltspunkte vorliegen.

### 2.3 Bonitätsprüfung

Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, neben einer Adressprüfung auch Informationen zu dem bisherigen Zahlungsverhalten des Kunden sowie Wahrscheinlichkeitswerte zu seinem künftigen Zahlungsverhalten einzuholen, in deren Berechnung unter anderem die Adresse des Kunden einfließt, soweit dies zur Wahrung der berechtigten Interessen der Gesellschaft erforderlich ist (insbesondere zur Vermeidung von Zahlungsausfällen, soweit die Gesellschaft in Vorleistung tritt und zur Vermeidung von Betrugsfällen, soweit hierfür tatsächliche Anhaltspunkte vorliegen) und kein Grund zu der Annahme besteht, dass diesem Auskunftersuchen schutzwürdige Interessen des Kunden entgegenstehen gemäß § 31 Bundesdatenschutzgesetz („BDSG“) oder soweit der Kunde hierzu seine Einwilligung erteilt hat. Hierfür holt die Gesellschaft unter Übermittlung von Vor- und Nachnamen, Adresse und Geburtsdatum des Kunden die zur Person gespeicherten Informationen (Adress- und Bonitätsdaten einschließlich solcher, die auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren ermittelt wurden) bei nachfolgend benannten Wirtschaftsauskunftsdateien ein:

**Informa Solutions GmbH**  
**Rheinstraße 99**  
**76532 Baden-Baden**

Im Falle einer Nichterfüllung von fälligen, vertragsgemäßen Forderungen der Gesellschaft durch den Kunden übermittelt die Gesellschaft personenbezogene Daten des Kunden über diese Forderung ggf. an die vorstehend genannten Wirtschaftsauskunftsdateien, soweit hierfür die Voraussetzungen von § 31 BDSG erfüllt sind und unter Einhaltung der ggf. geltenden Pflicht zur vorherigen Unterrichtung des Kunden in den Fällen des § 31 BDSG.

### 2.4 Werbung- und Marktforschung

Die Gesellschaft verwendet die vom Kunden der Gesellschaft im Rahmen des bestehenden Vertragsverhältnisses mitgeteilte Postadresse, E-Mail-Adresse und Rufnummern zur Beratung des Kunden, zur Übermittlung von Werbung für eigene Produkt- und Dienstangebote der Gesellschaft für die Dauer des bestehenden Vertragsverhältnisses, soweit

die Nutzung dieser Daten für die vorstehenden Zwecke erforderlich ist, der Kunde einer solchen Verwendung seiner Daten nicht ausdrücklich widersprochen hat und die Interessen und Rechte des Kunden diesbezüglich nicht überwiegen. Bei Anmeldung zum Newsletter wird die E-Mail-Adresse des Kunden für eigene Werbezwecke genutzt, bis sich der Kunde vom Newsletter abmeldet. Die Abmeldung ist jederzeit möglich, indem der Kunde dem entsprechenden Link im Newsletter folgt. Der Kunde kann seinen Widerspruch zur Speicherung von Kundendaten für die Zukunft jederzeit und ohne Angabe von Gründen schriftlich oder elektronisch an den zuständigen Kundenservice oder den Datenschutzbeauftragten der Gesellschaft (Datenschutzbeauftragter, Tele Columbus Gruppe, Messe-Allee 2, 04356 Leipzig, E-Mail: datenschutz@pyur.com) richten.

Die Gesellschaft wird den Kunden bei jeder Versendung einer Beratungs- oder Werbemitteilung darauf hinweisen, dass er der Versendung weiterer Nachrichten an seine Adresse oder Rufnummer jederzeit schriftlich oder elektronisch widersprechen kann.

2.5 Erhebung und Speicherung von Bestandsdaten für Auskunftersuchen der Sicherheitsbehörden

Die Gesellschaft ist gemäß § 21 ff TTDSG verpflichtet, die folgenden Bestandsdaten für Auskunftersuchen der Sicherheitsbehörden zu erheben und zu speichern:

- die Rufnummern, die Kennungen der E-Mail-Postfächer (bei Internetdiensten) und des Anschlusses an das BKN der Gesellschaft,
- den Namen und die Anschrift des Anschlussinhabers,
- bei natürlichen Personen deren Geburtsdatum,
- bei Festnetzanschlüssen auch die Anschrift des Anschlusses,
- das Datum des Vertragsbeginns und des Vertragsendes.

## 3. ERHEBUNG UND VERWENDUNG VON VERKEHRSDATEN

3.1 Zum Zwecke der vertragsgemäßen Erbringung der Dienste der Gesellschaft, der Ermittlung und Abrechnung der jeweiligen Entgelte, der Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen oder Fehlern im Netz und an Telekommunikationsanlagen erhebt und verwendet die Gesellschaft gemäß § 176 TKG die nachfolgenden Verkehrsdaten der Kunden:

- die Nummer oder Kennung der beteiligten Anschlüsse,
- im Falle der Bereitstellung eines Internetzugangs auch die IP-Adresse/den IP-Adressverlauf,
- den in Anspruch genommenen Dienst,
- Dauer, Datum und Uhrzeit der jeweiligen Verbindung,
- die übermittelte Datenmenge (soweit das zu zahlende Entgelt volumenabhängig bestimmt wird),
- PINs (für digitales Kabelfernsehen).

3.2 Die vorstehend genannten Verkehrsdaten werden von der Gesellschaft auch im erforderlichen Umfang erhoben und verwendet, um rechtswidrigen Nutzungen der Dienste und Eingriffe in die Netze und Einrichtungen der Gesellschaft aufzudecken und zu unterbinden, wie z.B. Leistungserschleichungen, soweit hierfür tatsächliche Anhaltspunkte vorliegen.

3.3 Nachrichteninhalte werden nur von der Gesellschaft gespeichert, wenn der Kunde dies beauftragt oder eine Speicherung im Rahmen des in Anspruch genommenen Dienstes erforderlich ist (z.B. Voice-Mail-Dienste, E-Mail-Dienste, Mailbox). Die Speicherdauer für solche Nachrichteninhalte bestimmt sich nach dem jeweiligen zwischen dem Kunden und der Gesellschaft geschlossenen Vertrag und beträgt in der Regel 90 Tage.

## 4. WEITERGABE VON DATEN AN DRITTE

Über die in Ziffer 2 und 3 beschriebenen Fälle hinaus übermittelt die Gesellschaft die Bestands- oder Verkehrsdaten ihrer Kunden nur dann an Dritte, wenn der Kunde hierzu ausdrücklich seine Einwilligung erklärt hat, dies aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung ausdrücklich gestattet ist oder die Gesellschaft hierzu gesetzlich verpflichtet ist. So ist die Gesellschaft beispielsweise unter den Voraussetzungen des § 101 Urhebergesetz nach Vorlage eines Gerichtsbeschlusses verpflichtet, Inhabern von Urheber- und Leistungsschutzrechten Auskunft über Kunden zu erteilen, die mittels des bereitgestellten Internetzugangs in gewerblichem Ausmaß solche Rechte widerrechtlich verletzt haben (z.B. durch das Angebot von urheberrechtlich geschützten Werken in Internet-Tauschbörsen). Außerdem ist die Gesellschaft gemäß §§ 21 ff TTDSG verpflichtet, die gemäß Ziffer 2.5 gespeicherten Bestandsdaten an die dort genannten zuständigen Stellen, z.B. die Bundesnetzagentur, Gerichte, Strafverfolgungsbehörden, Verfassungsschutzbehörden, etc. zu übermitteln bzw. über diese Daten Auskunft zu erteilen, soweit diese Daten für die dort genannten Zwecke, beispielsweise für die Verfolgung von Straftaten

und Ordnungswidrigkeiten oder zur Gefahrenabwehr, erforderlich sind. Teilweise bedient sich die Gesellschaft auch externer Dienstleister, um Bestands- oder Verkehrsdaten des Kunden zu verarbeiten. Diese Dienstleister wurden von der Gesellschaft sorgfältig ausgewählt und schriftlich beauftragt. Sie sind an die Weisungen der Gesellschaft gebunden und werden von dieser regelmäßig kontrolliert. Die Dienstleister verarbeiten Kundendaten ausschließlich im Auftrag der Gesellschaft und geben diese nicht an Dritte weiter.

## 5. SPEICHERDAUER VON BESTANDS- UND VERKEHRSDATEN

5.1 Die Gesellschaft löscht die Bestandsdaten des Kunden in einem angemessenem Zeitraum nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, in der Regel 6 Monate. Soweit nach Beendigung des Vertrages seitens des Kunden oder seitens der Gesellschaft noch Ansprüche bestehen bzw. geltend gemacht werden, werden die Bestandsdaten jedoch erst dann gelöscht, wenn diese Ansprüche abschließend geklärt sind spätestens jedoch mit Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfrist.

5.2 Die Gesellschaft löscht die für die Berechnung des Entgelts erforderlichen Verkehrsdaten des Kunden („Abrechnungsdaten“) spätestens sechs (6) Monate nach Versendung der jeweiligen Rechnung. Soweit ein Kunde Einwendungen gegen die jeweilige Rechnung erhebt, werden die betroffenen Verkehrsdaten jedoch erst dann gelöscht, wenn diese Einwendungen abschließend geklärt sind. Verkehrsdaten, die keine Abrechnungsdaten sind, werden gemäß den Vorgänge des § 176 TKG gelöscht.

5.3 Darüber hinaus gelten die jeweils gültigen, gesetzlichen Verpflichtungen der Gesellschaft zur Speicherdauer, Löschung bzw. Sperrung von Daten.

## 6. WAHLMÖGLICHKEITEN BEI TELEFONANSCHLÜSSEN

### 6.1 Zielrufnummernspeicherung

Der Kunde kann die Gesellschaft schriftlich beauftragen, die Zielrufnummern um die letzten drei Ziffern gekürzt zu speichern und/oder die Zielrufnummern mit Versendung der Rechnung an den Kunden vollständig zu löschen. Macht der Kunde von diesem Wahlrecht keinen Gebrauch, so speichert die Gesellschaft die Zielrufnummern ungekürzt für die in Ziffer 5.2 angegebene Dauer. Die Beauftragung der Gesellschaft mit der Kürzung oder Löschung der Zielrufnummern führt dazu, dass die Gesellschaft nicht mehr verpflichtet ist, die Zielrufnummern bzw. die vollständigen Zielrufnummern (im Falle der Kürzung) zum Beweis der Richtigkeit der betroffenen Rechnung vorzulegen, wenn der Kunde Einwendungen gegen diese Rechnung hat.

### 6.2 Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde kann für zukünftige Abrechnungszeiträume einen Einzelverbindungs nachweis in Textform (z.B. per Kontaktformular: [www.pyur.com/kontaktformular](http://www.pyur.com/kontaktformular)) beantragen, der eine Übersicht der entgeltspflichtigen Verbindungen für den jeweils abgerechneten Zeitraum enthält.

### 6.3 Eintragung in Teilnehmerverzeichnisse und Telefonauskunft

- Auf schriftlichen Antrag des Kunden kann der Kunde mit seinem Namen, seiner Anschrift und zusätzlichen Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses in öffentliche gedruckte und/oder elektronische Verzeichnisse („Teilnehmerverzeichnis“) eingetragen werden. Er bestimmt hierbei, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen. Auf Verlangen des Kunden dürfen Mitbenutzer eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind.
- Soweit der Kunde die Aufnahme in ein Teilnehmerverzeichnis beantragt hat, können Anbieter von Telefonauskunftsdiensten Auskunft über die Rufnummer des Kunden erteilen, sofern der Kunde dieser Weitergabe seiner Rufnummer nicht widersprochen hat. Dieses Widerspruchsrecht kann der Kunde gegenüber der Gesellschaft jederzeit und ohne Angabe von Gründen schriftlich ausüben. Der Widerspruch ist an den zuständigen Kundenservice zu adressieren.
- Auskünfte über weitere eingetragene Daten, wie z.B. Anschrift oder Beruf des Kunden, werden nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Kunden erteilt. Der Kunde kann diese Einwilligung gegenüber der Gesellschaft jederzeit und ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Widerspruch ist an den zuständigen Kundenservice zu adressieren.
- Soweit der Kunde die Aufnahme in ein Teilnehmerverzeichnis beantragt hat, können Anbieter von Telefonauskunftsdiensten Auskunft über den Namen und die Anschrift des Kunden anhand seiner Rufnummer (Inverssuche) erteilen, sofern der Kunde der Inverssuche nicht widersprochen hat. Dieses Widerspruchsrecht kann der Kunde gegenüber der Gesellschaft jederzeit und ohne Angabe von Gründen schriftlich ausüben. Der Widerspruch ist an den zuständigen Kundenservice zu adressieren.

## 7. RUFNUMMERNANZEIGE

### Einrichtung des Telefonanschlusses

Soweit der Kunde einen Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis beantragt hat, wird dieser Telefonanschluss so eingerichtet, dass die Rufnummer des Kunden beim Angerufenen angezeigt wird. Ohne einen Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis erfolgt die Rufnummernanzeige nur auf schriftlichen Antrag des Kunden. Außerdem kann der Kunde schriftlich beantragen, seinen Telefonanschluss so einzurichten, dass die Rufnummern von bei ihm eingehenden Anrufen nicht angezeigt werden.

### Rufnummernunterdrückung beim Angerufenen

Wünscht der Kunde die eingerichtete Anzeige seiner Rufnummer beim Angerufenen zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr, so kann er sich hierfür an den zuständigen Kundenservice der Gesellschaft wenden oder der Bedienungsanleitung seines Endgerätes entnehmen, wie die Anzeige seiner Rufnummer beim Angerufenen dauerhaft oder bei einzelnen Anrufen unterdrückt wird.

### Rufnummernunterdrückung bei eingehenden Anrufen

Wünscht der Kunde nicht, dass seine Rufnummer im Falle von bei ihm eingehenden Anrufen dem Anrufenden angezeigt wird, so kann er sich hierfür an den zuständigen Kundenservice der Gesellschaft wenden oder der Bedienungsanleitung seines Endgerätes entnehmen, wie die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufenden dauerhaft unterdrückt wird.

## 8. SELBSTAUSKUNFT

Auf formlosen Antrag des Kunden erteilt die Gesellschaft dem Kunden unentgeltlich Auskunft über den Umfang, die Herkunft und eventuelle Empfänger der von der Gesellschaft über den Kunden gespeicherten Daten sowie die Zwecke, zu denen die Gesellschaft diese Daten gespeichert hat. Der Kunde ist berechtigt, die Berichtigung unrichtiger Daten zu verlangen. Der Antrag ist schriftlich oder elektronisch an den zuständigen Kundenservice oder an den Datenschutzbeauftragten der Gesellschaft (Datenschutzbeauftragter, Tele Columbus Gruppe, Messe-Allee 2, 04356 Leipzig, E-Mail: [datenschutz@pyur.com](mailto:datenschutz@pyur.com)) zu richten.