

Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängenden Leistungen (AGB) der SWU TeleNet GmbH

1. Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 SWU TeleNet GmbH, Karlstr. 1-3, 89073 Ulm (im Folgenden SWU TeleNet), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen und sonstige Dienst- und Werkleistungen an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der SWU TeleNet und dem Kunden die folgenden Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an SWU TeleNet einen Auftrag erteilt oder mit der SWU TeleNet einen Vertrag schließt und die Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.
- 1.3 „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.
- 1.4 „Wiederverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person, der öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die SWU TeleNet vertreibt oder vermittelt.
- 1.5 Die Kunden werden dabei in folgende Kundengruppen eingeteilt:
 - a) „Verbraucher“ im Sinne dieser AGB ist gem. §13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.
 - b) „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Wiederverkäufer.
 - c) „Klein- und Kleinunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Kleinst- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten (s.b. Formular „Zustimmungserklärung“); in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.
- 1.6 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.
- 1.7 „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden. Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).

2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

- 2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der SWU TeleNet gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen der SWU TeleNet, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; Sie finden nur Anwendung, wenn die SWU TeleNet diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:
 - a) Individualvereinbarungen in Textform

- b) Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster DurchführungsVO 2019/2243/EU (sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart)
- c) Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)
- d) Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen
- e) Besondere Geschäftsbedingungen Produkt- und Leistungsbeschreibungen
- f) diese AGB

3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt sind Angebote, Mitteilungen und Auskünfte der SWU TeleNet freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragseingangsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der SWU TeleNet dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.
- 3.2 SWU TeleNet kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 3.3 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann SWU TeleNet den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.
- 3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z. B., weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. SWU TeleNet behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.
- 3.5 Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der SWU TeleNet und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde.
- 3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich SWU TeleNet ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKK den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären (siehe Formular „Zustimmungserklärung“) insbesondere, wenn hierdurch der Auftrag aufgrund der ganz oder teilweise nicht erklärte Verzicht im Widerspruch zu den jeweils einschlägigen Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.
- 3.7 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich SWU TeleNet ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann. In diesem Fall behält sich SWU TeleNet vor, dem Kunden ein anderes möglichst vergleichbares Produkt anzubieten.
- 3.8 Vorvertragliche von SWU TeleNet an den Kunden überlassene Unterlagen, Konzepte, schriftliche Mitteilungen und Auskünfte verbleiben bis zum Zustandekommen eines Vertrages im Eigentum der SWU TeleNet. Kommt es zu keinem Vertragsabschluss, hat der Kunde diese Unterlagen sowie sämtliche Vervielfältigungen auf Verlangen der SWU TeleNet vollständig zurückzugeben oder zu vernichten.

4. Leistung der SWU TeleNet

- 4.1 SWU TeleNet erbringt die vertraglich in der Auftragsbestätigung vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Produkt- und Leistungsbeschreibung, im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 4.2 Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die SWU TeleNet für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- 4.3 Leistungszeit
 - a) Leistungs- und Lieferzeitangaben der SWU TeleNet erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine bedürfen mindestens der Textform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung - auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben - setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.

- b) Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SWU TeleNet verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die SWU TeleNet wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.
 - c) Vorbehalt der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung steht der Vertrag unter Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch SWU TeleNet übermittelt wird.
 - d) Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst-/Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen (siehe Ziff. 14).
- 4.4 Leistungsunterbrechung**
- a) SWU TeleNet ist berechtigt eine Leistung zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder die Leistungen in sonstiger Weise zeitweise, teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität und insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten) erforderlich ist.
 - b) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SWU TeleNet voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

5. Preise, Zahlungsbedingungen und Abrechnung

- 5.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der SWU TeleNet erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste der SWU TeleNet zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite im Downloadcenter unter www.swu.de/telenet oder im Servicecenter Neue Mitte, Neue Straße 79, 89073 Ulm.
- 5.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.
- 5.3 Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben. Gegenüber Unternehmen sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 5.4 Für Anpassungen der AGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen des § 57 TKG.
- 5.5 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt bei Verbrauchern und KKV ohne Zustimmungserklärung jeweils im Voraus zum 10. des betreffenden Kalendermonats. Für andere Endnutzer erfolgt die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen ebenfalls im Voraus zum 10. des betreffenden Kalendermonats oder nach gesonderter Vereinbarung. Teile eines Kalendermonats werden anteilig pro Monat abgerechnet. Soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.
- 5.6 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschrift erfolgt dieser spätestens 14 Tage nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnigte Beanstandungen gem. Ziff. 5.7 erhebt.
- 5.7 Kommt der Kunde entweder für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung der Entgelte oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Zahlung der Entgelte in Höhe eines Betrags, der den monatlichen Entgelten für mindestens zwei Monate entspricht, in Verzug, so kann die SWU TeleNet den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

- 5.8 Die laufenden Rechnungen werden im online Kundenportal der SWU TeleNet als elektronisch erstellte Dokumente zum Download kostenlos bereitgestellt. Das Kundenportal ist erreichbar unter www.swu.de/telenet. Die Benachrichtigung über neu eingestellte Dokumente erfolgt per E-Mail an eine ausdrücklich vom Kunden für diesen Zweck SWU TeleNet mitgeteilte kundeneigene E-Mail-Adresse oder an die erste dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellte E-Mail-Adresse von SWU TeleNet (siehe auch Abschnitt E-Mail-Postfach). Eine Rechnung kann auf Wunsch auch in Papierform zur Verfügung gestellt werden (siehe aktuelle Preisliste).
- 5.9 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der SWU TeleNet erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung.
- 5.10 SWU TeleNet trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleitungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:
- Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.
 - Gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden.
 - Die Löschung durch SWU TeleNet nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist gelöst wurde oder
 - der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdatengelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 5.11 SWU TeleNet bietet ihren Kunden an, Beschwerden wie in Ziff. 23.1 beschrieben, geltend zu machen.
- 5.12 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der SWU TeleNet anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

6. E-Mail-Postfach zur Rechnungsbenachrichtigung

SWU TeleNet stellt kostenlos auf Wunsch ein E-Mail-Account je Kunde mit folgenden Leistungen zur Verfügung:

- Eine E-Mail-Adresse in Form: Zahlenkombination@schwaben-net.de.
- Alias-Verwaltung (z.B. Zahlenkombination änderbar)
- Versand und Empfang von E-Mails bis zu einer Größe von 40 MByte
- Bis zu 1 GByte Speicherplatz auf dem Mailserver
- Übertragungsprotokolle POP3 und IMAP
- Nutzung des Webmailer
- Kontaktverwaltung
- Optional: Die Funktion Antispam im jeweiligen Leistungsumfang, wie im Mailportal beschrieben. Aktivierung durch den Kunden selbst.
- Löschfristen von E-Mails sind in den Datenschutzhinweise im Downloadcenter auf www.swu.de/telenet einsehbar.

7. Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperre

- 7.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKV ohne Zustimmungserklärung mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist SWU TeleNet nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist SWU TeleNet hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen. SWU TeleNet wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. SWU TeleNet ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn
- ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung vorliegt oder
 - Gefährdung von Einrichtungen der SWU TeleNet insbesondere des Netzes, durch Rückwirkung von Endeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht, oder
 - Im Falle von Fehlfunktionen der Endgeräte, oder
 - Schwachstellen bzw. Sicherheitslücken oder Malware (z. B. Viren, Trojaner) beim Kunden auftreten, oder
 - wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von SWU TeleNet in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder

- f) ernsthafte Schäden oder schädliche Störungen an den Einrichtungen der SWU TeleNet, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden in Verbindung mit dem Kundenanschluss drohen
 - g) der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
 - h) im Verantwortungsbereich des Kunden von SWU TeleNet festgestellte Mängel nach Aufforderung nicht vom Kunde beseitigt werden.
- 7.2 Die Sperre von Verbrauchern und KKV ohne Zustimmungserklärung ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.
- 7.3 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKV ohne Zustimmungserklärung einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.
- 7.4 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKV darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 7.5 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, an SWU TeleNet zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.
- 7.6 Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung sind diese innerhalb von 8 Wochen vorzulegen. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legt SWU TeleNet die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.
- 7.7 Gerät SWU TeleNet mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziff. 15 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach Ziff. 14 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn SWU TeleNet eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung durch den Endnutzer bedarf der Textform. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.

8. Vertragsänderungen

- 8.1 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstige Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.
- 8.2 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch SWU TeleNet kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderung nicht
- a) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,
 - b) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder
 - c) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.
- 8.3 Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.
- 8.4 Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SWU TeleNet über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziff. 8.3 bis 8.5 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.
- 8.5 Die Kündigung durch Verbraucher oder sonstige Kunden bedarf der Textform.
- 8.6 Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werden.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 9.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.
- 9.2 Der Kunde hat SWU TeleNet bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.
- 9.3 Vor Beginn der Installationsarbeiten stellt der Kunde sicher, dass alle evtl. notwendigen Genehmigungen, Lizenzen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten innerhalb seiner Räumlichkeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen von SWU TeleNet abgeschlossen wurden. Die in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten trägt der Kunde.
- 9.4 Der Kunde hat den Mitarbeitern der SWU TeleNet und den von SWU TeleNet beauftragten Personen Zutritt zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren, sofern dies zur Erfüllung der Verpflichtungen der SWU TeleNet aus dem Vertrag notwendig ist.
- 9.5 **Stromversorgung**
Sämtliche Dienstleistungen des Anbieters einschließlich der Internetdienstleistungen können nur genutzt werden, wenn die zur Nutzung verwendeten Endgeräte mit Strom versorgt werden. Es ist nicht Bestandteil der vertraglichen Leistung des Anbieters, Strom zu liefern. Insbesondere stellt der Anbieter keinen Strom über seine Telekommunikationsleitungen zur Verfügung. Die Versorgung mit Strom obliegt deshalb ausschließlich dem Kunden.
Zudem ist die Schaffung geeigneter klimatischer Umgebungsbedingungen (z.B. Umgebungstemperatur +5°C...+40°C; relative Luftfeuchtigkeit 20%...80%) für die beim Kunden installierten technischen Anlagen vom Kunden sicherzustellen.
- 9.6 Der Kunde ist verpflichtet in zumutbarem Umfang SWU TeleNet oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung zu unterstützen sowie:
- die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch SWU TeleNet zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt (siehe aktuelle Preisliste der SWU TeleNet),
 - alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leistung nur von SWU TeleNet bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,
 - technische Anlagen von SWU TeleNet nicht zu stören oder zu beschädigen,
 - Account- und Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.
 - vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, etc. sind der SWU TeleNet unverzüglich mitzuteilen,
 - die Leistung nur für eigene Zwecke innerhalb der vertraglich vereinbarten Wohneinheit/en bzw. Räumlichkeiten zu nutzen. Es ist nicht gestattet, bezogene Leistungen oder Teile hiervon, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWU TeleNet, ganz oder teilweise Dritten zu überlassen
- 9.7 Eine gewerbsmäßige Weitervermarktung (Resale) des Anschlusses oder der Dienstleistungen sowie eine entgeltliche – auch kurzfristige – Überlassung an Dritte sind Verbrauchern, KKUs und Unternehmern, die nicht Wiederverkäufer sind, untersagt.
- 9.8 Der Kunde ist verpflichtet, die in seinem Verantwortungsbereich ggf. von SWU TeleNet festgestellte Mängel nach Aufforderung auf seine Kosten zu beseitigen.
- 9.9 Urhebervermerke, Seriennummern, und sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.
- 9.10 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften und Anordnungen sowie Vorgaben von SWU TeleNet einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene und gesetzlichen Vorgaben entsprechende Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.
- 9.11 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von SWU TeleNet eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der

Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt SWU TeleNet auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.

- 9.12 SWU TeleNet bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebsphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebsphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebsphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann SWU TeleNet die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.
- 9.13 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). SWU TeleNet behält sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle tritt SWU TeleNet mit Kunde vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt oder Dienstleistung zu bekommen.
- 9.14 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend.
- 9.15 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen seiner Bestandsdaten, wie Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der SWU TeleNet gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insoweit entsprechend.
- 9.16 Risiken und Schutzmaßnahmen:
 Alle direkten Anschlüsse an das weltweite Internet beherbergen Risiken. Für Schutzmaßnahmen sind Nutzer größtenteils selbst verantwortlich. Ein Netzanschluss öffnet das Tor zu Internetkriminalität. Dies kann zu Verlust, Diebstahl oder Manipulation von Daten, Identitätsdiebstahl und Folgeschäden führen. Zusätzlich kann es durch Schadsoftware (z. B. Viren, Trojaner, Würmer, Spyware) oder Angriffe wie z. B. SPAM, Phishing und DDOS auch zu Beeinträchtigung der Verfügbarkeit kommen. Um diese Risiken zu minimieren, ist der Kunde verpflichtet, alle ihm zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um seinen SWU TeleNet Anschluss und die zur Nutzung dieses Anschlusses eingesetzten Endgeräte vor unbefugten Drittnutzungen zu schützen (insbesondere Fremdnutzung von WLAN-Routern sowie unbefugten Aufbau von Verbindungen über Telekommunikationsanlagen mittels sog. Hacking). Hierzu gehört insbesondere – soweit technisch möglich – die Einrichtung / Verwendung von PINs oder Passwörtern zum Schutz vor berechtigten Zugriffen Dritter, sowie das Ergreifen aller zumutbaren und vom Hersteller der Endgeräte empfohlenen Sicherheitsmaßnahmen, um solche unbefugte Drittnutzung (insbesondere Fremdnutzung von WLAN-Routern sowie unbefugten Aufbau von Verbindungen über Telekommunikationsanlagen mittels sog. Hacking) auszuschließen. Um Risiken zu minimieren, sind angemessene Sicherheitsmaßnahmen vom Kunden zu treffen. Diese sind z. B. Folgende:
- a) Verwenden von sicheren Passwörtern und regelmäßige Änderung der Passwörter
 - b) Nutzen einer aktuellen Antivirensoftware und Firewall
 - c) Benutzen von angemessener Verschlüsselung und Sicherung wichtiger Daten
 - d) Regelmäßige Updates des Betriebssystems und Software
 - e) Nutzen von Komponenten mit aktueller Firmware (i.d.R. beim Endgeräte-Hersteller zum Download verfügbar), insbesondere auch im Smart Home und Internetrouter
 - f) Vermeiden des Besuches potentiell gefährlicher Webseiten und von Installation ungeprüfter Software und Apps
 - g) Vorsicht bei E-Mails und deren Anhängen
 - h) Zurückhaltung bei Weitergabe von Daten und Beachtung von AGBs und Datenschutzhinweisen bei Nutzung von externen Diensten Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Ge-

rät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen. Genauere Informationen zur Sicherheit im Netz findet der Kunde immer aktuell unter anderem beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik unter www.bsi-fuer-buerger.de.

10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen

- 10.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der SWU TeleNet technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.
- 10.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der SWU TeleNet. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.
- 10.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.
- 10.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.
- 10.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies der SWU TeleNet unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die/der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat SWU TeleNet den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von SWU TeleNet selbst zu vertreten sind.
- 10.6 Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, indem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.
- 10.7 Der Kunde gewährt der SWU TeleNet 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat SWU TeleNet die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die SWU TeleNet auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.

11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

- 11.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, Datenverarbeitungs-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der SWU TeleNet. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.
- 11.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der SWU TeleNet und deren Geschäftspartner einzuhalten.
- 11.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart wurde.

- 11.4 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.
- 11.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie ggf. seinen Mitarbeitern eingehalten werden.

12. Standard Entstörungsdienst

- 12.1 SWU TeleNet gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Eventuelle Störungen sind dem Störungsdienst der SWU TeleNet mitzuteilen. Soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgegeben ist, erbringt die SWU TeleNet Leistungen zur Beseitigung der Störung in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Innerhalb dieser Servicezeiten leitet SWU TeleNet Maßnahmen zur Beseitigung der betreffenden Störung ein. Soweit nichts anders vereinbart, ist SWU TeleNet zu etwaigen Störungsbeseitigungen an ihr nicht gehörenden Einrichtungen, insbesondere der Inhouseverkabelung nicht berechtigt und nicht verpflichtet.
- 12.2 Störungsannahme erfolgt 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr über die Rufnummer 0731 166-2821, sofern einzelvertraglich nichts anderes geregelt ist:

Störungsannahme	0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Störungsbearbeitung	8:00 Uhr bis 18:00 Uhr Montag bis Freitag (außer an gesetzlichen Feiertagen)
Wartungsfenster	0:00 Uhr bis 6:00 Uhr

- 12.3 Störungsbearbeitung

Unter der Störungsbearbeitung sind die Zeiträume zu verstehen, in denen SWU TeleNet zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Störungsbearbeitung

 - a) versucht SWU TeleNet, die Störungsursache remote zu ermitteln (Ferndiagnose),
 - b) berät SWU TeleNet den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,
 - c) meldet SWU TeleNet die Störung weiter an Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist,
 - d) und sucht SWU TeleNet ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.
 - e) Während der Arbeiten ist SWU TeleNet berechtigt das Gerät außer Betrieb zu setzen. Eine Sicherung der kundenspezifischen Anwendungsdaten und die Rückspeicherung dieser auf das Austauschgerät ist nicht möglich
 - f) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SWU TeleNet oder ihrem Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursache sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen (siehe auch Ziff. 9 Mitwirkungspflichten des Kunden)
- 12.4 Reparaturzeit

(TTR, max. time to repair) Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung (innerhalb der vereinbarten Servicezeiten) durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch SWU TeleNet. In die Reparaturzeit fallen nicht Zeitspannen:

 - a) für die der Kunde verantwortlich ist (z. B. durch Abwesenheit bei Kundendienst- oder Installationsterminen oder Kunde ist Fehlerbestimmung und -beseitigung nicht erreichbar)
 - b) aufgrund gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG oder der Verordnung (EU) 2015/2120
 - c) sicherheitsbehördlichen Anordnungen
 - d) höherer Gewalt
 - e) während geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
 - f) durch Ereignisse oder Ursachen, die durch andere zu vertreten sind (z.B. Baggerschäden)
 - g) Wenn die Störung durch den Kunden getätigte Aufträge entstehen, die nicht mit der Störung zusammenhängen oder Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von SWU TeleNet und ihrer Zulieferer.
 - h) Verzögerte Entstörzeiten bedingt durch längere Entstörzeiten eingesetzter Vorleistungsprodukte (z. B. TAL-VDSL bei kupferbasierten Produkten)

- 12.5 Die Entstörung erfolgt mit vollständiger Wiederherstellung des Dienstes und der Meldung über die Erhebung der Störung an den Kunden.
- 12.6 SWU TeleNet ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der SWU TeleNet, die auf
 - a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der SWU TeleNet,
 - b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von SWU TeleNet durch Kunden oder Dritte oder
 - c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWU TeleNet erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWU TeleNet beruhen.
- 12.7 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstördienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der SWU TeleNet zu vergüten, sofern die Störung nicht von SWU TeleNet zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

13. Gewährleistung

- 13.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor.
- 13.2 Soweit die SWU TeleNet Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. SWU TeleNet ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat SWU TeleNet die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von SWU TeleNet schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.
- 13.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind SWU TeleNet unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel SWU TeleNet innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei SWU TeleNet durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.
- 13.4 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z. B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.
- 13.5 Gewährleistungsansprüche sind zu richten an: SWU TeleNet GmbH, Karlstr.1-3, 89073 Ulm, oder an die Faxnummer: 0731 166-3169 oder per E-Mail an telenet@swu.de. Stellt SWU TeleNet dem Kunden im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, ist der Kunde verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich und vollständig – mit allen zum Lieferumfang gehörenden Zubehörartikeln – an SWU TeleNet zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt SWU TeleNet. Geräte, die nicht innerhalb von 10 Werktagen nach Zusendung des Ersatzgerätes bei SWU TeleNet eingegangen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 13.6 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.
- 13.7 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 13.3 und 13.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.

- 13.8 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es:
- a) zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
 - b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.
- Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.
- Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SWU TeleNet den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

14. Entschädigungen und Erstattungen

- 14.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKV ohne Zustimmungserklärung nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. 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 Ziff. 18.5 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKV ohne Zustimmungserklärung die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.
- 14.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten haben.
- 14.3 Erfolgt die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SWU TeleNet nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.
- 14.4 Versäumt SWU TeleNet einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.
- 14.5 Verbraucher bzw. KKV ohne Zustimmungserklärung können die Entschädigung nach Ziff. 14.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).
- 14.6 Ziff. 14.1 und 14.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKV ohne Zustimmungserklärung auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.

- 14.7 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 14.1 bis 14.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 15.2 bleiben hiervon unberührt.
- 14.8 Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. SWU TeleNet behält sich daher vor, insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.
- 14.9 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform. Hierfür stehen Verbrauchern folgende Wege zur Verfügung: telenet@swu.de, oder Karlstr. 1-3, 89073 Ulm.

15. Haftung und höhere Gewalt

- 15.1 Die SWU TeleNet haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 15.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 15.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt - für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen - auf maximal 250.000 EURO.
- 15.4 Die SWU TeleNet haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der SWU TeleNet nicht zu vertreten sind.
- 15.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der SWU TeleNet.
- 15.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

16. Verjährung

- 16.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren
 - a) Ansprüche auf Haftung der SWU TeleNet wegen Vorsatzes.
 - b) Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der SWU TeleNet oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der SWU TeleNet beruhen.
 - c) Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der SWU TeleNet oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.
- 16.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen SWU TeleNet beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.

17. Geheimhaltung und Datenschutz

- 17.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) - auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen - geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.
- 17.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter www.swu.de/telenet.

18. Laufzeit und Kündigung

- 18.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 18.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKV ohne Zustimmungserklärung beträgt 24 Monate, soweit nichts anderweitiger geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angebot etwas Anderes geregelt ist.
- 18.3 Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt werden kann; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung auch wenn diese über 24 Monaten liegt.
- 18.4 Der Vertrag kann durch den Endnutzer und SWU TeleNet jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Für Kunden, die nicht Endnutzer sind verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Gleiches gilt für den Fall, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung/Angebotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht werden.
- 18.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SWU TeleNet insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziff. 7), oder gegen seine Mirwirkungspflichten aus Ziff. 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.
- 18.6 Für Kündigungen durch Verbraucher ist eine Textform gem. § 309 Nr. 13 BGB ausreichend. Ebenso ist für Kündigungen durch sonstige Kunden die Textform ausreichend.
- 18.7 Wird der Vertrag durch SWU TeleNet außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die SWU TeleNet eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.
- 18.8 Ggf. bestehende nachvertragliche Pflichten (wie z. B. der befristete weitere Zugang und die Nutzung von E-Mail-Diensten nach Ende der Vertragslaufzeit) bleiben unberührt.

19. Widerrufsrecht für Verbraucher

- 19.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (d. h. Telefax, Brief oder E-Mail/Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.
- 19.2 Macht der Verbraucherkunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.

20. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

- 20.1 SWU TeleNet wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird SWU TeleNet entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.
- 20.2 Daneben werden folgende Maßnahmen ergriffen:
 - a) SWU TeleNet handelt im Bereich des Datenschutzes nach den aufgestellten Datenschutzhinweisen.
 - b) SWU TeleNet betreibt eine Fraud-Abwehr.
 - c) SWU TeleNet beschäftigt einen Sicherheitsbeauftragten.
 - d) SWU TeleNet überwacht das eigene Netz zum Schutz vor Angriffen aus dem Netz und auf das Netz.
 - e) SWU TeleNet richtete Meldeprozesse zur schnellen Abwehr von Angriffen ein.

- 20.3 Hinweise auf die Arten von Maßnahmen, mit denen SWU TeleNet auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken reagieren kann, ergeben sich aus der Produkt- und Leistungsbeschreibung.

21. Anbieterwechsel

- 21.1 SWU TeleNet stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen SWU TeleNet und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.
- Schlägt der Anbieterwechsel fehl, darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Tag unterbrochen werden und der abgebende Anbieter übernimmt die vorübergehende Weiterversorgung. Wenn SWU TeleNet als abgebender Anbieter beteiligt ist und eine Unterbrechung des Dienstes bei fehlgeschlagenem Anbieterwechsel auftritt, kann der Kunde eine Entschädigung verlangen (siehe Ziff., 14.2).
- 21.2 SWU TeleNet weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.
- 21.3 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 21.4 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 21.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.
- 21.6 Die Kosten der Rufnummernübertragung richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWU TeleNet.

22. Umzug

- 22.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKV ohne Zustimmungserklärung seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist SWU TeleNet verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z. B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.
- 22.2 SWU TeleNet kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWU TeleNet.
- 22.3 Wird die Leistung von SWU TeleNet am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 22.1 angeboten, ist der Kunde nach Ziff. 22.1 zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

23. Beschwerdemöglichkeit und Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens

- 23.1 Beschwerdemöglichkeit bei TeleNet
- SWU TeleNet arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der SWU TeleNet dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte SWU TeleNet aus Ihrer Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet SWU TeleNet ein Beschwerdeverfahren. Sie erreichen SWU TeleNet unter folgenden Kontaktdaten: Persönlich erreichen Sie uns im Servicecenter Neue Mitte in der Neue Straße 79 in 89073 Ulm, telefonisch: 0731 166-2880, per Fax: 0731 166-1309, postalisch: SWU-Beschwerdemanagement, Karlstr. 1-3, 89073 Ulm, per E-Mail: feedback@swu.de oder auf www.swu.de/verbraucherbeschwerden.

Bei der Erstellung dieser AGB dauert die durchschnittliche Bearbeitung:

- der Beschwerden: 9 Tage
- zu den Themen Qualität der Dienstleistungen: 3 Tage
- Vertragsdurchführung und Abrechnung: 1 Tag

Eine regelmäßig aktualisierte Angabe der Bearbeitungsdauern finden Sie unter www.swu.de/verbraucherbeschwerden.

- 23.2 Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens: Kommt es zwischen SWU TeleNet und dem Kunden zum Streit darüber, ob SWU TeleNet dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den
- a) Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG
 - b) Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)
 - c) Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV)
 - d) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn. Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.
- 23.3 Im Übrigen nimmt SWU TeleNet an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.
- 23.4 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

24. Schlussbestimmungen

- 24.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SWU TeleNet abtreten bzw. übertragen.
- 24.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Im Übrigen reicht für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien die Textform. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch SWU TeleNet und ihre Partner.
- 24.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SWU TeleNet gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 24.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der SWU TeleNet.
- 24.5 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.

Ihre SWU TeleNet GmbH