

durch die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43 - 45, 19061 Schwerin,
Geschäftsführer: Dr. Josef Wolf, Registergericht: Amtsgericht Schwerin, HRB 1603

1. Auftraggeber (Kunde), Rechnungsanschrift

Vorname, Name

Straße, Hausnummer

Whg.-Nr.

PLZ

Ort

Geburtsdatum

Telefonnummer

E-Mail-Adresse (**papierlos, der Umwelt zuliebe!**)

2. Anschlussstelle, falls abweichend von der Rechnungsanschrift

Straße, Hausnummer

Whg.-Nr.

PLZ

Ort

Vertragsbeginn: _____

Die zeitliche Realisierbarkeit des Anschlusses ist von den technischen und baulichen Gegebenheiten vor Ort abhängig. Zur Klärung und Terminabstimmung wird sich ein Stadtwerke-Mitarbeiter innerhalb von 14 Tagen nach Auftragsingang mit Ihnen in Verbindung setzen, sofern nicht bereits im Vorfeld geschehen.

3. Vertragslaufzeit

Der Vertrag tritt gemäß Ziffer 2.1 der AGB in Kraft und hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 1 Monat, sofern er nicht mit einer Frist von 1 Monat zum Vertragsende schriftlich gekündigt wird. Sollte die technische Realisierung nicht möglich sein, kommt dieser Vertrag nicht zustande und es entstehen dem Kunden keinerlei Kosten. Die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) behält sich vor, eine Realisierung ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

4. Tarife, Preise und Optionen

Alle angegebenen Preise sind Bruttopreise und enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer und werden, wenn nicht anders angegeben, monatlich fällig.

Der Internetanschluss	
<input type="checkbox"/> city.kom SchwerinFlat , 120 Mbit/s Down- und 60 Mbit/s Upload	29,99 EUR monatlich
erweiterbar um Telefon und TV:	
<input type="checkbox"/> city.kom FestnetzFlat , bis 5 Rufnummern, 2 Sprachkanäle, Flatrate ins dt. Festnetz	7,50 EUR monatlich
<input type="checkbox"/> city.kom TV , mehr als 80 Fernsehsender, davon mehr als 30 in brillantem HD	7,50 EUR monatlich
! Bitte das Zusatzblatt city.kom FestnetzFlat bzw. city.kom TV ausfüllen und unterschreiben !	
kombinierbar mit den zusätzlichen Optionen:	
<input type="checkbox"/> Option Bandbreite Plus , 240 Mbit/s Down- und 120 Mbit/s Upload	14,00 EUR monatlich
<input type="checkbox"/> Option Bandbreite Premium , 1.000 Mbit/s Down- und 500 Mbit/s Upload	70,00 EUR monatlich
<input type="checkbox"/> Option Basis Router , Fritz!Box 7530 oder ähnlich	2,50 EUR monatlich
<input type="checkbox"/> Option Premium Router , Fritz!Box 7590 oder ähnlich	5,00 EUR monatlich
<input checked="" type="checkbox"/> Servicepaket , zur ersten Installation vor Ort (nur in Kombination mit Router-Option)	0 EUR 50,00 EUR pro Stunde

Für die erstmalige Bereitstellung berechnen wir **60,00 EUR**. Für nachträgliche Erweiterungen, wie „FestnetzFlat“ oder „TV“, **nach der ersten Bereitstellung** des Hauptvertrages, berechnen wir **einmalig 30,00 EUR**.

5. Zahlung

Zahlungen sind per Überweisung oder im Wege des SEPA-Basis-Lastschriftmandats (Anlage 3) möglich.

6. Anlagen

Anlage 1: Zusatzblatt city.kom FestnetzFlat, Zusatzblatt city.kom TV

Anlage 2: Produktinformationsblatt gem. § 1 TK-Transparenz-V


Anlage 3: SEPA-Basis-Lastschriftmandat

Anlage 4: Muster-Widerrufsbelehrung, AGB und Leistungsbeschreibung der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) für die Breitbandversorgung

7. Auftragserteilung/Vollmacht

Hiermit beauftrage ich die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) mit der Bereitstellung eines Breitband-Internet-, Telefon- und TV-Anschlusses gemäß Punkt 4 für die oben bezeichnete Anschlussstelle.

Ort und Datum



Unterschrift

Der Vertrag wird erst mit der Vertragsbestätigung durch die SWS gültig.

durch die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43 - 45, 19061 Schwerin,
Geschäftsführer: Dr. Josef Wolf, Registergericht: Amtsgericht Schwerin, HRB 1603

1. Auftraggeber

<input type="text"/>		<input type="text"/>
Vorname, Name		Geburtsdatum
<input type="text"/>		<input type="text"/>
Straße, Hausnummer		bisheriger Telefonanbieter, sofern vorhanden
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PLZ	Ort	Vertragsende bisheriger Telefonanbieter, sofern vorhanden

2. Vertragslaufzeit

Der Vertrag tritt gemäß Ziffer 2.1 der AGB in Kraft und hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 1 Monat, sofern er nicht mit einer Frist von 1 Monat zum Vertragsende schriftlich gekündigt wird. Sollte die technische Realisierung nicht möglich sein, kommt dieser Vertrag nicht zustande und es entstehen dem Kunden keinerlei Kosten. Die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) behält sich vor, eine Realisierung ohne Angaben von Gründen abzulehnen.

3. Tarifdetails und mögliche Optionen

<p>Tarifdetails city.kom FestnetzFlat</p> <ul style="list-style-type: none"> • bis 5 Rufnummern, 2 parallele Gespräche • Flatrate in das deutsche Festnetz • 20 Cent/Minute in das deutsche Mobilfunknetz • Auslandsgespräche siehe Preisliste • Taktung 60 Sekunden 	<p>um folgende Optionen erweiterbar</p> <p><input type="checkbox"/> Option MobilFlat, Flatrate in das deutsche Mobilfunknetz 12,00 EUR monatlich</p> <p><input type="checkbox"/> Option EuropaFlat, Flatrate in das europäische Festnetz 12,00 EUR monatlich Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern, USA, Schweiz und Kanada</p>
<p>Rufnummern (max. 5 Rufnummern):</p> <p>Meine Vorwahl lautet: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Hiermit bestelle ich ___ neue Rufnummer(n).</p> <p><input type="checkbox"/> Ich möchte meine bestehende(n) Rufnummer(n) mitnehmen. Diese Rufnummer(n) lauten:</p> <p> <input type="text"/> Rufnummer 1 <input type="text"/> Rufnummer 2 <input type="text"/> Rufnummer 3 <input type="text"/> Rufnummer 4 <input type="text"/> Rufnummer 5 </p> <p>Alle nicht genannten Rufnummern werden durch den alten Telefonanbieter gelöscht.</p> <p><input type="checkbox"/> Ich wünsche einen neuen Telefonbucheintrag. Sie erhalten im Laufe der Aktivierung ein separates Formular zugesandt.</p>	

Alle angegebenen Preise sind Bruttopreise und enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer und werden, wenn nicht anders angegeben, monatlich fällig. Eventuell anfallende Kosten Ihres bisherigen Telefonanbieters für die Portierung Ihrer Rufnummer werden durch die SWS nicht erstattet.

4. Wichtige Hinweise zur Rufnummernmitnahme (Rufnummern-Portierung)

1. Mit der Beauftragung des Telefonanschlusses müssen der aktuelle Telefonanbieter, der nächste Kündigungstermin und der jetzige Anschlussinhaber mit dem Auftrag mitgeteilt werden.
2. Der Auftraggeber bevollmächtigt die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) bzw. den beauftragten Dritten zur Kündigung. Dazu wird dem Auftraggeber nach Beauftragung ein vorgefertigtes Portierungsformular zugesandt.
3. Bei einem außerordentlichen Kündigungsrecht oder bei eventuellen Voreinstellungen (Preselection) auf andere Telefongesellschaften muss die Kündigung vom Auftraggeber selbst erfolgen.
4. Rufnummern werden mit der Freischaltung des Anschlusses durch die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) aktiviert.
5. Erfolgt die Portierung durch Kündigungsfristen nicht zeitnah und wird der Anschluss auch nicht für abgehende Telefonate genutzt, bekommt der Auftraggeber bis zur Portierung der Rufnummern nur den Internetzugang berechnet. Wird der Anschluss schon für abgehende Telefonate genutzt, werden die Grundgebühr und anfallende verbrauchsabhängige Kosten in Rechnung gestellt.
6. Mit der Kündigung des Telefonanschlusses bei dem Telefonanbieter wird auch der Telefonbucheintrag gelöscht. Ein neuer Telefonbucheintrag muss bei der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) beantragt werden. Bitte teilen Sie dieses auf Ihrem Auftrag mit.

Hiermit beauftrage ich die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) mit der Bereitstellung von Telefondienstleistungen gemäß Punkt 3 für die oben bezeichnete Endstelle. Die AGB der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) für die Breitbandversorgung sind Bestandteil des Vertrages. Der hiermit erteilte Auftrag ist ein zusätzlicher Bestandteil zum Breitband-Internet-Vertrag. Es gelten die entsprechenden Zahlungsbedingungen.

<div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold; color: blue;">X</div>	Der Vertrag wird erst mit der Vertragsbestätigung durch die SWS gültig.
Ort und Datum	Unterschrift

durch die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43 - 45, 19061 Schwerin,
Geschäftsführer: Dr. Josef Wolf, Registergericht: Amtsgericht Schwerin, HRB 1603

1. Auftraggeber

Vorname, Name

Geburtsdatum

Straße, Hausnummer

PLZ

Ort

2. Vertragslaufzeit

Der Vertrag tritt gemäß Ziffer 2.1 der AGB in Kraft und hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 1 Monat, sofern er nicht mit einer Frist von 1 Monat zum Vertragsende schriftlich gekündigt wird. Sollte die technische Realisierung nicht möglich sein, kommt dieser Vertrag nicht zustande und es entstehen dem Kunden keinerlei Kosten. Die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) behält sich vor, eine Realisierung ohne Angaben von Gründen abzulehnen.

3. Tarifdetails – Hinweise zu den Optionen

Tarifdetails city.kom TV	um folgende Optionen erweiterbar
<ul style="list-style-type: none"> • Modernes Fernsehen über Glasfaser • Mehr als 80 Sender digital • Davon mehr als 30 Sender in brillantem HD • Lokalfernsehen • Mehr als 60 Radiosender 	<p>zusätzliche Optionen wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • advanceTV HD • PremiumTV und PremiumTV Plus • internationale Senderpakete <p>können direkt über unseren Partner "PÿUR" gebucht werden. Es entsteht ein separates Vertragsverhältnis mit PÿUR.</p>

4. Wichtige Hinweise zur Nutzung von city.kom TV

1. Für einen city.kom TV-Anschluss, wird das TV-Signal auf die bestehende Glasfaser geschaltet.
2. Bei einem bestehenden Glasfaserhausanschluss ohne TV wird der vorhandene Wandler gegen einen TV-fähigen Wandler getauscht.
3. Für die Verbindung zwischen dem Glasfaserhausanschluss und dem TV-Gerät ist der Anschlussinhaber selbst verantwortlich. Eventuell entstehen zusätzliche Installationskosten durch Ihren Elektriker.
4. Bei einigen älteren TV-Geräten ist ein zusätzlicher digitaler HD-Receiver notwendig. Dieser wird von der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) angeboten.
5. Die Bearbeitungszeit für einen city.kom TV-Anschluss beträgt auf Grund der zusätzlichen Arbeiten zwischen 2 und 4 Wochen.
6. Eine Senderliste ist auf unserer Internetseite www.stadtwerke-schwerin.de/glasfaser unter city.kom TV (Fernsehen) veröffentlicht.
7. Die Zusatzpakete werden direkt über unseren Partner "PÿUR" gebucht. Es entsteht ein separates Vertragsverhältnis.
8. Für den Empfang von Sky ist separate Hardware von Sky notwendig.

Hiermit beauftrage ich die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) mit der Bereitstellung von Telefondienstleistungen gemäß Punkt 3 für die oben bezeichnete Endstelle. Die AGB der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) für die Breitbandversorgung sind Bestandteil des Vertrages. Der hiermit erteilte Auftrag ist ein zusätzlicher Bestandteil zum Breitband-Internet-Vertrag. Es gelten die entsprechenden Zahlungsbedingungen.

Ort und Datum

X

Unterschrift

Der Vertrag wird erst mit der Vertragsbestätigung durch die SWS gültig.

Die city.kom Internet- und Telefonprodukte werden im Glasfasernetz der Stadtwerke Schwerin GmbH angeboten. Alle genannten Preise verstehen sich als Bruttopreise inkl. der zurzeit gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

1. Internet über Glasfaser (Internetanschluss inklusive Datenflatrate und city.WLAN Premium)

Produkt	Download	Upload	monatlich
	Geschwindigkeit in Megabit pro Sekunde		
city.kom Schwerin Flat	120	60	29,99 EUR
buchbare Optionen			
Option Bandbreite Plus	240	120	+ 14,00 EUR
Option Bandbreite Premium	1.000	500	+ 70,00 EUR

Zusätzlich zu den aufgeführten Internetprodukten bieten wir „city.kom surf light“ für 30 EUR/Monat an. Eckdaten des light-Produktes: 5 MBit/s Download und 1 Mbit/s Upload, Vertragslaufzeit 12 Monate. Keine automatische Verlängerung. Werbeaktionen gelten nicht für „city.kom surf light“. Ein Produktwechsel aus einem höherwertigen city.kom Produkt zu „city.kom surf light“ ist nicht möglich.

2. Telefonie über Glasfaser als Erweiterung zur SchwerinFlat (VoIP)

Produkt	Leistung	monatlich
city.kom FestnetzFlat	Festnetz: 0 Cent / Minute Mobilfunk: 20 Cent / Minute Ausland: siehe Preisliste Taktung: 60 Sekunden bis 5 Rufnummern / 2 parallele Gespräche	7,50 EUR
buchbare Optionen		
Option MobilFlat	Flatrate in das dt. Mobilfunknetz	+ 12,00 EUR
Option EuropaFlat	Flatrate in das europäische Festnetz ¹	+ 12,00 EUR

¹ Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern sowie Kanada, USA und Schweiz

Sie erhalten auf Wunsch bis fünf neue regionale Rufnummern von uns oder nehmen Ihre bestehende/n Rufnummer/n einfach mit. Anrufe zu 0900er Rufnummern und R-Call sowie Call by Call sind nicht möglich.

3. Fernsehen über Glasfaser

Produkt	city.kom TV als Erweiterung zur SchwerinFlat	city.kom TV als Einzelprodukt
Leistung	Mehr als 80 Fernsehsender, davon 30 Sender in brillantem HD und über 60 Radiosender	
EUR monatlich	7,50 EUR	13,00 EUR
buchbare Optionen		
Zusatzpakete (HD, Sport,...)	Buchung direkt über PÿUR	Buchung direkt über PÿUR

4. Bereitstellung

	erste Bereitstellung	nachträgliche Erweiterung/en
EUR	einmalig 60,00 EUR	pro Bestellvorgang 30,00 EUR
Beschreibung	Für die erste Bereitstellung des Vertrages SchwerinFlat mit oder ohne gleichzeitige Bestellung der Erweiterungen FestnetzFlat oder TV	Für die nachträgliche Bestellung city.kom FestnetzFlat und/oder city.kom TV

5. Vertragslaufzeiten

	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Verlängerung
Hauptvertrag	12 Monate	1 Monat	1 Monat
Erweiterungen und Optionen	Die Laufzeiten der Erweiterungen und Optionen sind an den Hauptvertrag gebunden.		

6. Hardware

Router	Beschreibung	monatliche Miete
Basis Router	Fritz!Box Modell 7530 o. Ä. <ul style="list-style-type: none"> • 4 x Gigabit-LAN (davon 1 x WAN + 3 x LAN) • 1 x Telefon analog • DECT – für schnurlose Telefonie • 1 x USB 3.0 • Dual-WLAN AC+N 	2,50 EUR
Premium Router	Fritz!Box Modell 7590 o. Ä. <ul style="list-style-type: none"> • 1 x Gigabit-WAN • 4 x Gigabit-LAN • 1 x ISDN • 2 x Telefon analog • DECT – für schnurlose Telefonie • 2 x USB 3.0 • Dual-WLAN AC+N • interner Speicher als Mediaserver 	5,00 EUR

6.1. Kosten für die Hardware bei Nichtrücksendung oder verschuldeter Beschädigung

	Basis Router	Premium Router
1. Jahr	149,00 EUR	199,00 EUR
ab dem 2. Jahr -20% lt. AGB Punkt 6.7	119,20 EUR	159,20 EUR
3. Jahr	95,36 EUR	127,36 EUR
4. Jahr	76,29 EUR	101,89 EUR
5. Jahr	61,03 EUR	81,51 EUR

7. zusätzliche Kosten

	Preis
Papierrechnung	0,00 EUR
Mahnkosten	2,50 EUR
Bareinzahlung Kasse	2,00 EUR
Rücklastschriftkosten	Kosten werden von der jeweiligen Bank festgelegt
Freischaltung nach durch Kunden verursachter Sperre	24,95 EUR

city.kom Schwerin Flat


www.stadtwerke-schwerin.de

Vermarktung ab 01/11/2019

Verfügbar ab 01/02/2020

 Internet
 Telefonie
 TV

Das Produkt city.kom SchwerinFlat beinhaltet einen Festnetz-Anschluss im Schweriner Glasfasernetz für den Zugangsdienst Internet. Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preisliste und AGB (www.stadtwerke-schwerin.de/glasfaser).

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	120 Mbit/s	60 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	120 Mbit/s	60 Mbit/s
Minimal	120 Mbit/s	60 Mbit/s
Keine Drosselung	Keine Drosselung	Keine Drosselung

Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	<ul style="list-style-type: none"> • 12 Monate • Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird 		
Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)	ohne Hardware	inkl. Basis Router	inkl. Premium Router
Monat:	29,99 €	32,49 €	34,99 €

city.kom Schwerin Flat + Option Bandbreite Plus



www.stadtwerke-schwerin.de

Vermarktung ab 01/11/2019

Verfügbar ab 01/02/2020

Internet Telefonie TV

Das Produkt city.kom SchwerinFlat mit der Option Bandbreite Plus beinhaltet einen Festnetz-Anschluss im Schweriner Glasfasernetz für den Zugangsdienst Internet. Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preisliste und AGB (www.stadtwerke-schwerin.de/glasfaser).

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	240 Mbit/s	120 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	240 Mbit/s	120 Mbit/s
Minimal	240 Mbit/s	120 Mbit/s
Keine Drosselung	Keine Drosselung	Keine Drosselung

Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	<ul style="list-style-type: none"> • 12 Monate • Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird 		
Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)	ohne Hardware	inkl. Router Basis	inkl. Router Premium
Monat:	43,99 €	46,49 €	48,99 €

city.kom Schwerin Flat
Option Bandbreite Premium



Vermarktung ab 01/11/2019
Verfügbar ab 01/02/2020

Internet Telefonie TV

Das Produkt city.kom SchwerinFlat mit der Option Bandbreite Premium beinhaltet einen Festnetz-Anschluss im Schweriner Glasfasernetz für den Zugangsdienst Internet. Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preisliste und AGB (www.stadtwerke-schwerin.de/glasfaser).

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	1.000 Mbit/s	500 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	940 Mbit/s*	500 Mbit/s
Minimal	940 Mbit/s*	500 Mbit/s
Keine Drosselung	Keine Drosselung	Keine Drosselung

* Internetrouter wie zum Beispiel die Fritz!Box, erreichen Geschwindigkeiten bis maximal 1.000 Mbit/s. Dabei handelt es sich um die Bruttodatenrate, welche sich aus Nutz- und Steuerdaten zusammen setzt. Bei einer Datenleistung von 1.000 Mbit/s erreichen die Steuerdaten einen Wert von 60 Mbit/s. Somit ergibt sich eine mögliche Nettorate von 940 Mbit/s.

Weitere Produktinformationen			
Vertragslaufzeiten	<ul style="list-style-type: none"> • 12 Monate • Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird. 		
Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)	ohne Hardware	inkl. Basis Router	inkl. Premium Router
Monat:	99,99 €	102,49 €	104,99 €

SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige (Wir ermächtigen) die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43-45, 19061 Schwerin, Zahlungen von meinem (unserem) Konto mittels Lastschrift für die unten genannte Verbrauchsstelle / Kundennummer einzuziehen. Zugleich weise ich (weisen wir) mein (unser) Kreditinstitut an, die von der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) auf mein (unser) Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann (Wir können) innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem (unserem) Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Gläubiger-Identifikationsnummer der SWS: DE20SWS00000455703

Mandatsreferenz: wird nachgereicht

Angaben zur Verbrauchsstelle

Zahlungsart
Wiederkehrende
Zahlung

Zahlungsart
Einmalige
Zahlung

Kunden-Nr.

Name, Vorname / Firma

_____|_____|_____
Straße, Nr. Etage Whg.-Nr.

_____|_____
PLZ, Ort Geburtsdatum

Angabe der Bankverbindung

Name des Kontoinhabers

IBAN

ggf. abweichende Anschrift des Kontoinhabers/Vertragspartners

Kreditinstitut

BIC

Ort, Datum

Unterschrift des Kontoinhabers

Wichtig: Bitte nehmen Sie nach Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats keine Überweisungen oder Einzahlungen mehr vor! Sollte ein Zahlungsrückstand bestehen, werden wir diesen von Ihrem Konto abrufen.



Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) für die Breitbandversorgung

Stand 01.11.2019



§ 1 Geltungsbereich

1. Die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43-45, 19061 Schwerin, Amtsgericht Schwerin HRB-Nr. 1603, vertreten durch den Geschäftsführer Herrn Dr. Josef Wolf, (im Weiteren „SWS“) erbringt ihre vertraglich vereinbarten Leistungen für den Kunden aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), der für die jeweiligen Dienste gültigen besonderen Bestimmungen und der jeweils gültigen Preisliste. Diese AGB gelten für Verträge zwischen der SWS und dem Kunden über Internet-Leistungen, Sprachkommunikation (z. B. VoIP), die Bereitstellung von Übertragungswegen und Service-Dienstleistungen. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, zusätzliche Leistungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.
2. Die jeweils einschlägigen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen sind Bestandteil des Vertrages. Soweit die Regelungen in den Leistungsbeschreibungen von diesen AGB oder den Besonderen AGB abweichen, haben die Leistungsbeschreibungen vorrangige Geltung.
3. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil.
4. Neben diesen AGB finden das Telekommunikationsgesetz (TKG), die Verordnungen zum TKG und/oder andere zwingende gesetzliche Vorschriften auch dann Anwendung, wenn nicht ausdrücklich auf diese hingewiesen wird.

§ 2 Vertragsschluss

1. Der Vertrag kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch den Auftrag des Kunden und der Auftragsbestätigung der SWS zustande, spätestens jedoch mit der Freischaltung der Leistungen der SWS. Für den Auftrag und die Auftragsbestätigung ist die Textform ausreichend. Der Kunde ist vier (4) Wochen an seinen Auftrag gebunden, da die SWS zunächst die Vertragsvoraussetzungen prüfen muss.
2. Die SWS kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit gemäß § 18 dieser AGB abhängig machen.
3. **Widerrufsrecht, Widerrufsbelehrung**
Sofern Sie als Verbraucher (Privatkunde) gemäß § 312c BGB unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (also insbesondere durch die Fax-, E-Mail-, Web- oder Post-Übermittlung) oder gemäß § 312b BGB z. B. anlässlich einer Freizeitveranstaltung einen Auftrag für eine Leistung erteilen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief an: Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43-45, 19061 Schwerin, E-Mail: kundenservice@swn.de, Telefax: 0385 633-1424 oder Telefon: 0385 633-1427) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben) unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem Ihre Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf des Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware. Haben Sie verlangt, dass die Versorgung mit Breitbandmedien während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Lieferung im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Lieferung entspricht.

§ 3 Grundstücksnutzung

1. Der Vertrag zwischen der SWS und dem Kunden kann von der SWS ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der SWS nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten (z. B. der Grundstückseigentümer) auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.
2. Sofern der Antrag fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist, hat der Kunde das Recht, den Vertrag mit der SWS ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn die SWS den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihr unterschriebenen Vertrags annimmt.

§ 4 Leistungen der SWS

1. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus dem Auftragsformular, diesen AGB, der jeweiligen Leistungsbeschreibung, den Preislisten sowie den sonstigen schriftlichen Vereinbarungen der Vertragsparteien.
2. Soweit in den Leistungsbeschreibungen für die einzelnen Produkte oder Dienstleistungen nichts vorrangig anderes bestimmt ist, haben die Leistungen der SWS eine Verfügbarkeit von 98,0 %, gemittelt über einen Zeitraum von einem Jahr.
3. Die Leistungsverpflichtung der SWS gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die SWS mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der SWS beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten insbesondere sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter.
4. Die SWS kann sich zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedienen. Sofern sich die SWS zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.
5. Die SWS behält sich die zeitweilige Beschränkung der Dienstleistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen der Übertragungswege vor. Zeitweilige Unterbrechungen oder Beschränkungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlicher Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen der SWS oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Netzes erforderlich sind, ergeben.
6. Ereignisse höherer Gewalt, die der SWS die vertragliche Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die SWS, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen für die Dauer der Behinderung, sowie einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die SWS unverschuldet sind. Die SWS wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten. Gleiches gilt, soweit die SWS auf die Vorleistungen Dritter angewiesen ist. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.
7. Die SWS wird den Kunden in jedem Falle von einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder -beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung vorher unterrichten. Die Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den

jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder -beschränkung nicht möglich ist oder die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.

8. Die von der SWS beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben Eigentum der SWS, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden.
9. Die SWS ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen, oder auf eigene Kosten zu entfernen. Die verlegten Einrichtungen sind lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.
10. Hält die SWS nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltende Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.
11. Auf Wunsch des Kunden wird die SWS netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Diese Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte der Kunde eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann die SWS für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.
12. Die SWS behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicrufnummern und -diensten (z. B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

§ 5 Bereitstellung der Leistungen

1. Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses wird einzelvertraglich festgelegt. Zeitangaben der SWS zur Bereitstellung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein.
2. Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte der SWS wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber der SWS nicht nachkommt.
3. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von der SWS nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.

§ 6 Hardwareüberlassung / Eigentum

1. Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von der SWS angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von der SWS lei- oder mietweise überlassen oder vom Kunden bei der SWS oder im Handel käuflich zu erwerben ist.
2. Von der SWS überlassene Hardware (Service- und Technischeinrichtungen), wird ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleibt im Eigentum von der SWS, soweit nicht mit dem Kunden etwas Anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
3. Mietet der Kunde ein Gerät, so ist er verpflichtet, es nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf seine Kosten und auf seine Gefahr unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsende, an die SWS zurückzugeben. Unterleibt die Rückgabe, ist die SWS berechtigt, dem Kunden die Anschlussgeräte einschließlich des genannten Zubehörs entsprechend der Preisliste in Rechnung zu stellen.
4. Die SWS behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür der SWS entsprechenden Zugang zu gewähren.
5. Der Kunde ist verpflichtet, die SWS über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die SWS den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
6. Der Kunde ist verpflichtet, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen sowie etwaige Kopien innerhalb von zehn (10) Tagen nach Vertragsende an SWS auf seine Kosten zurückzugeben, sofern diese ihm nicht - beispielsweise in Erfüllung eines Kaufvertrages - übereignet worden sind. Werden die Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen nicht an die SWS zurückgegeben, erfolgt ohne gesonderte Ankündigung eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.
7. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden entsprechend der Preisliste pro abgelaufenes Vertragsjahr 20 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass die SWS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

§ 7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1. Der Kunde schafft in seiner Betriebssphäre bzw. Wohnung alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. Die SWS wird dem Kunden hierzu ihre Anforderungen mitteilen.
2. Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von der SWS vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Er hat Mängel der von der SWS geschuldeten Leistungen der SWS unverzüglich anzuzeigen. Erkennbare Schäden und Mängel an den auf dem Grundstück des Kunden befindlichen Einrichtungen der SWS hat der Kunde ebenfalls unverzüglich der SWS mitzuteilen. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse sowie der überlassenen Hard- und Software geeignet, erforderlich und zumutbar sind.
3. Der Kunde ist des Weiteren insbesondere verpflichtet,
 - a. neue Anwendungen oder Veränderungen in bestehenden Anwendungen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung der SWS oder auf die physikalische oder logische Struktur des Netzes oder der Software von der SWS haben könnten, nur nach vorheriger Zustimmung von der SWS einzuführen, insbesondere keine Änderungen vorzunehmen, aufgrund derer die Sicherheit des Netzbetriebes nicht mehr gewährleistet ist;
 - b. ausschließlich solche Einrichtungen und Anwendungen mit dem von der SWS zur Vertragserfüllung genutzten Netz „city.kom Netz“ zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften, insbesondere den Vorschriften der Bundesnetzagentur gemäß TKG oder FTEG sowie dieses Vertrages entsprechen;
 - c. nur die von der SWS vorgegebenen Standard-Schnittstellen (Abschlusseinrichtungen) zu nutzen. Andere Schnittstellen können nur mit Zustimmung von der SWS benutzt werden;
 - d. keine Sicherheitsvorkehrungen der SWS zu umgehen;
 - e. die Raumflächen in seinen Gebäuden, in denen die Anlagen von der SWS für die Erfüllung des Vertrages installiert bzw. eingerichtet werden sollen, für die Nebenleistungen insbesondere ausreichender Stromzufuhr, Beleuchtung und Klimatisierung sowie die ggf. erforderliche Potentialausgleich ausschließlich zugehörigere Erdung, unentgeltlich zur Verfügung zu stellen;
 - f. die Anlagen nur in hierfür geeigneten Räumlichkeiten unterzubringen;
 - g. der SWS alle ihm bekanntwerdenden Umstände, welche die Funktion des Glasfasernetzes beeinträchtigen können, unverzüglich mitzuteilen;
 - h. die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.
4. Es obliegt dem Kunden, Sicherheitsvorkehrungen gegen Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen zu treffen.
5. Der Kunde wird den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von der SWS während der üblichen Geschäftszeiten jederzeitigen ungehinderten Zutritt zu den von der SWS installierten Kundenanschlüssen (Übergabepunkt, Bedarfstelle bzw. Leitungswege) ermöglichen, soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist und ihnen die für ihre Tätigkeit notwendige Informationen und Unterlagen verschaffen. Soweit erforderlich, vereinbart die SWS mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Mitarbeiters bzw. Erfüllungsgehilfen vor Ort. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.
6. Der Kunde hat der SWS unverzüglich schriftlich jede Art von Änderung, die das Vertragsverhältnis betrifft, mitzuteilen (insbesondere Name, Firma, Geschäftssitz und ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung und Rechtsform). Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, so hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Vertragserfüllung notwendigen Daten zu tragen.
7. Der Kunde verpflichtet sich, alle mit der SWS vereinbarten individuellen Informationen zur Nutzung eines Dienstes, wie beispielsweise Kennwörter jeglicher Art, geheim zu halten und vor unbefugter Nutzung durch Dritte zu schützen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der

unzulässigen Nutzung des Zugangs oder der Nutzung durch Dritte entstehen. Entsprechendes gilt für die infolge der Nutzung durch Dritte entstandenen Entgelte.

§ 8 Übertragung und Überlassung an Dritte

1. Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWS nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit der SWS ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.
2. Der Kunde darf die Leistungen der SWS weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Der Kunde darf des Weiteren die Leistungen nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der Nutzung der Leistung durch Dritte entstehen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

§ 9 Leistungsstörungen/ Entstörung

1. Die SWS erbringt ihre Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Sie erbringt ihre Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
2. Die SWS übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der SWS, die auf Eingriffe des Kunden oder Dritter in Netzwerkinfrastrukturen, den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzwerkinfrastrukturen durch den Kunden oder Dritte oder die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWS erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWS beruhen.
3. Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind auf den sich aus § 15 dieser AGB ergebenden Haftungsumfang beschränkt.
4. Service Level, d.h. die Bereitschaftszeiten der Störungsannahme, die Reaktionszeit sowie die Regelenstörfristen ergeben sich - sofern einzelvertraglich nichts Anderes vereinbart worden ist - aus der betreffenden Leistungsbeschreibung.
5. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel, der Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen. Der Kunde wird in angemessenem Umfang die SWS oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen. Ist die Störungsbeseitigung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht innerhalb der vereinbarten Entstörfrist möglich, verlängert sich die Entstörfrist entsprechend.
6. Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelenstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Leistung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.
7. Dauert eine Störung einer von der SWS zu erbringenden Leistung länger als die in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen vereinbarte Entstörfrist, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des monatlichen Grundpreises berechtigt.
8. Ist eine von der SWS mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von der SWS die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann die SWS auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der SWS auf Schadensersatz gem. § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und der SWS.

§ 10 Tarife, Tarifwechsel

1. Die jeweils gültigen Tarife sind in den Preislisten und Produktinformationsblättern unter www.stadtwerke-schwerin.de veröffentlicht.
2. Alle aufgeführten Internettarife sind Flatrate-Tarife ohne Drosselung nach Erreichen eines bestimmten Down- und Upload-Volumens. Die SWS erhebt, soweit in den Preislisten und Produktinformationsblättern nicht anders veröffentlicht, für die Nutzung des Service ein einmaliges Bereitstellungsentgelt sowie einen monatlichen Anschlusspreis und einen monatlichen Telefonaufkommen abhängigen Preis.
3. Tarifwechsel sind jeweils zum nächsten Abrechnungszeitraum (Monatswechsel) möglich. Der Tarifwechselwunsch muss mindestens 5 Tage vor dem Monatswechsel in Textform bei der SWS eingegangen sein. Tarifwechsel haben keine Auswirkung auf die Vertragslaufzeit.

§ 11 Vergütung, Abrechnungs- und Zahlungsbedingungen

1. Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste der SWS und aus einzelvertraglichen Regelungen. Sofern es sich bei der Leistung um eine Leistung handelt, die ausschließlich Unternehmern gegenüber erbracht wird, erhöhen sich die in der Preisliste für Unternehmen angegebenen Entgelte um die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer. Sofern es sich um einen Vertrag mit einem Verbraucher im Sinne des § 13 BGB handelt, verstehen sich die Preise inklusive Umsatzsteuer. Bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes wird die SWS die Preise entsprechend anpassen. Die SWS wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Eine gültige, vollständige Preisliste kann in den Räumen der SWS, Eckdrift 43-45, 19061 Schwerin während der Geschäftszeiten oder im Internet unter www.stadtwerke-schwerin.de eingesehen werden.
2. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte werden rückwirkend für den Vormonat abgerechnet. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonates zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet. Nutzungsabhängige Entgelte stellt die SWS jeweils im Folgemonat in Rechnung.
3. Einmalbeträge sind, auch bei vorzeitiger Vertragsbeendigung, nicht rückzahlbar.
4. Werden über den Vertrag hinausgehende Lieferungen und Leistungen erbracht, rechnet die SWS den tatsächlich entstandenen Aufwand für Material und Personal nach der jeweils gültigen Preisliste ab.
5. Die Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig. Hat der Kunde ein SEPA-Basis-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte 14 Tage nach Fälligkeit automatisch von dem angegebenen Konto abgebucht. Weist das angegebene Konto keine Deckung auf, hat der Kunde die zusätzlichen Kosten der Rücklastschrift zu tragen. Soweit der Kunde der SWS kein SEPA-Basis-Lastschriftmandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag 14 Tage nach Rechnungsdatum auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der SWS gutgeschrieben sein.
6. Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und/ oder Servicedienste zu übernehmen, sofern sie nicht durch Mängel veranlasst sind, zu deren Beseitigung die SWS verpflichtet ist. Stellt sich während einer vom Kunden gewünschten Überprüfung heraus, dass die Leistungen ordnungsgemäß erbracht sind und ein Mangel nicht vorliegt, so trägt der Kunde auch die Kosten für den vergeblichen Einsatz, falls er bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können.
7. Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder ein nicht eingelöstes oder zurückgereichtes SEPA-Basis-Lastschriftmandat entstehen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.
8. Einwendungen gegen die Rechnung kann der Kunde innerhalb von 6 Wochen ab Rechnungsdatum per Brief (Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43-45, 19061 Schwerin), Fax (0385 633-1424) oder E-Mail (kundenservice@swn.de) anzeigen.
9. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund rechtlicher Verpflichtung oder auf Wunsch des Kunden gelöscht worden sind, trifft die SWS keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.
10. Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgeltes in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.
11. Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder durch die SWS anerkannt wurden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 12 Zahlungsverzug des Kunden

1. Bei Zahlungsverzug gelten die Verzugsregelungen des § 288 des BGB.
2. Die SWS ist des Weiteren berechtigt, dem Kunden die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten pauschal mit 2,50 Euro zu berechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der SWS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

§ 13 Sperre

1. Die SWS ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75 Euro in Verzug ist und die SWS dem Kunden die Sperre mindestens zwei (2) Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 75 Euro bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, es sei denn, der Kunde wurde zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags aufgefordert und zahlte diesen binnen zwei Wochen nicht. Ebenso bleiben nicht titulierte Forderungen Dritter im Sinne des § 45h TKG außer Betracht, auch wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 45j TKG.
2. Im Übrigen darf die SWS eine Sperre nur durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von der SWS in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der SWS, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.
3. Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs ist die SWS nach § 45o Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperre gesetzlich verpflichtet.
4. Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch die SWS wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf die SWS den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung). Notrufe bleiben auch bei Sperre möglich.
5. Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

§ 14 Haftung des Kunden

1. Die Zahlungspflicht des Kunden besteht auch für solche Rechnungsbeträge, die durch unbefugte oder befugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn der Kunde weist nach, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.
2. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und/oder Verluste von Einrichtungen der SWS in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich verantwortlich und hat der SWS den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Ausgenommen sind die Schäden, die die SWS oder Dritte zu vertreten haben.
3. Der Kunde haftet der SWS für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen.

§ 15 Haftung der SWS

1. Für Personenschäden haftet die SWS unbeschränkt.
2. Für sonstige Schäden haftet die SWS, wenn der Schaden von der SWS, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die SWS haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantiepflichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.
3. Für Vermögensschäden, die von der SWS, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet die SWS nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Kunde. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endkunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschränkt der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.
4. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet die SWS nur, wenn die SWS deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
5. Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der SWS, die diese gem. § 44a TKG mit einem Unternehmer geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
6. Im Übrigen ist die Haftung der SWS ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

§ 16 Änderungen der Geschäftsbedingungen / Preisänderungen

1. Die Regelungen dieser AGB und der für die jeweiligen Dienste gültigen besonderen Bestimmungen beruhen auf den derzeitigen gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses und den auf dessen Grundlage ergangenen Verordnungen sowie den einschlägigen vollziehbaren Entscheidungen der Regulierungsbehörden. Ändern sich die allgemeinen technischen, wirtschaftlichen und/oder rechtlichen Verhältnisse, die unmittelbaren Einfluss auf diese AGB und die besonderen Bestimmungen haben, gegenüber dem Zeitpunkt des Inkrafttretens so erheblich, dass die vereinbarten AGB und die besonderen Bestimmungen für die SWS nicht mehr zumutbar sind, so kann die SWS die davon betroffenen Regelungen insoweit anpassen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Regelungslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht. Änderungen dieser AGB und der besonderen Bestimmungen sind nur zum Monatsersten möglich. Die SWS wird diese Änderung dem Kunden mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Ist der Kunde mit der mitgeteilten Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung - nicht jedoch nach diesem Zeitpunkt - in Textform zu kündigen. Macht er hiervon keinen Gebrauch, gilt die Vertragsänderung als akzeptiert.
2. Die SWS ist berechtigt, bestehende Preislisten und Entgeltbestimmungen zu ändern, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich ist und dies bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war. Die SWS wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Die SWS wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). Die SWS wird die einzelnen Änderungen dem Kunden in Textform mitteilen. Soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, treten die Änderungen mit Ablauf des Monats in Kraft, der dem Monat folgt, in dem der Kunde die Änderungsmitteilung erhalten hat. Ist der Kunde mit der mitgeteilten Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung - nicht jedoch nach diesem Zeitpunkt - in Textform zu kündigen. Macht er hiervon keinen Gebrauch, gilt die Vertragsänderung als akzeptiert.

§ 17 Vertragslaufzeit / Kündigung

1. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch die SWS. Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular.
2. Sämtliche Kündigungen bedürfen der Textform. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist einen Monat zum Ende eines Kalendermonats. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, ist der Vertrag erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar.
3. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Als wichtiger Grund für die SWS gilt insbesondere, wenn der Kunde
 - a Manipulationen an technischen Einrichtungen vornimmt,
 - b die Dienstleistung in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt,
 - c bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt,

d zahlungsunfähig wird, eine eidesstattliche Versicherung der Vermögenslosigkeit abgegeben hat und/oder über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren durch Bestellung eines vorläufigen Insolvenzverwalters eingeleitet wird,

e für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte (mindestens jedoch in Höhe von 75 Euro) in Verzug kommt.

Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.

4. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund behält sich die SWS die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.
5. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor die Leistung bereitgestellt ist, oder kündigt die SWS den Vertrag aus von dem Kunden zu vertretendem wichtigem Grund vor Erbringung der Leistung oder wird die Leistungserbringung aus einem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, unmöglich, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen sowie an die SWS eine angemessene Entschädigung in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der SWS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Der SWS bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.
6. Die SWS wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Verbrauchers die vertraglich geschuldeten Telekommunikationsleistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von der SWS angeboten werden. Die SWS ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung von der SWS am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

§ 18 Datenschutz

Die Daten des Kunden werden nach den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) erhoben und verwendet. Hiernach ist die SWS insbesondere berechtigt, personenbezogene Daten zu erheben und zu verwenden, soweit dies zur Vertragsabwicklung, Leistungserbringung oder Abrechnung erforderlich ist. Weitere Einzelheiten dazu sind in Anlage „Datenschutzhinweise der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) gemäß EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)“ enthalten.

§ 19 Sicherheitsleistung / Schufa-Klausel

1. Der Kunde willigt mit seiner Unterschrift unter den Auftrag darin ein, dass die SWS der Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder vergleichbaren Auskunfteien Daten über die Beantragung, die Aufnahme und Beendigung des Vertrages über Telekommunikationsdienste übermittelt.
2. Unabhängig davon wird die SWS der Schufa auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach der Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist und dadurch die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.
3. Die Schufa speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner im europäischen Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner der Schufa sind vor allem Kreditinstitute sowie Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt die Schufa auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die Schufa stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die Schufa Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann die Schufa ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).
4. Der Kunde kann Auskunft bei der Schufa über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Die Adresse der Schufa lautet: SCHUFA Holding AG – Verbraucherservicezentrum Hannover, Postfach 56 40, 30056 Hannover.
5. Die SWS kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen.
6. Die SWS ist berechtigt, ihre Leistungen auch nach Vertragsschluss von der Stellung und Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen, wenn der Kunde sich mit Forderungen der SWS in Verzug befindet oder wenn nach Abschluss des Vertrags erkennbar wird, dass ihr Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des anderen Teils gefährdet wird.
7. Die Sicherheitsleistung ist in Höhe der addierten Forderungen der drei zuletzt in Rechnung gestellten Abrechnungszeiträume zu leisten. Die Sicherheitsleistung wird sieben (7) Tage nach Aufforderung fällig.
8. Die SWS wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

§ 20 Schlichtungsverfahren gemäß § 47 a TKG

Die SWS weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung gemäß § 47a TKG durch einen Antrag auf ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn einleiten kann, wenn es darüber, ob die SWS eine in den § 43a, 43b, 45 bis 46 Abs. 2 und § 84 TKG oder in der Verordnung EG Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 geändert worden ist, vorgesehene Verpflichtung ihm gegenüber erfüllt hat. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens können der Homepage der Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

§ 21 Sonstige Bestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
2. Die SWS kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen, in diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag zu kündigen. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der SWS übertragen.
3. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Schwerin. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

Besondere Bestimmungen für Internet-Anschlüsse der SWS

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Internet-Anschlüsse gelten für alle Verträge zwischen der SWS und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich die Anbindung des Kunden an das Internet zum Inhalt haben oder darauf basieren.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

§ 2 Zugang zum Internet

1. Die SWS bietet dem Kunden einen Zugang zum Internet über einen Zugangsknoten (Point of presence) an.
2. Dem Kunden ist bewusst, dass die SWS keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet hat. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
3. Die SWS leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern, die übertragenen Inhalte, Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck. Die SWS haftet nicht für die über ihre Dienste und/ oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind, oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.
4. Soweit die SWS dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist die SWS nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie Schaden stiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen, es sei denn, derartige Leistungen der SWS sind ausdrücklich vereinbart. Die SWS ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen. Die SWS weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Die SWS hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von der SWS erworben bzw. von dieser erbracht werden.
5. Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem Telemediengesetz (TMG) für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.

§ 3 Viren- und Spamschutz

Sofern die SWS optional einen Viren- und Spamschutz anbietet, übernimmt sie keine Gewährleistung für die Entdeckung sämtlicher Viren, Würmer, Trojaner o. Ä., da die Erkennung der Viren, Würmer, Trojaner o. Ä. auf der zeitnahen Aktualisierung der Virensignaturen nach Bekanntwerden eines Virus beim Hersteller der Antivirensoftware basiert.

§ 4 Inhalte / Missbräuchliche Nutzung

1. Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt, für die SWS fremde Informationen im Sinne des TMG.
2. Soweit die SWS dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für die SWS fremde Informationen im Sinne des TMG.
3. Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine Eingriffe in das Netz der SWS oder in andere Netze vorzunehmen; keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner, Worms oder Vergleichbares (Malware) zu erstellen und/ oder weiterzuleiten; die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten; keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die pornographische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB), jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrages (JMStV) darstellen, im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern, ehrverletzende Äußerungen enthalten, objektiv geeignet sind, das Ansehen der SWS zu schädigen, sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten; keinem Menschen unbefugt nachzustellen, indem er beharrlich unter Verwendung von Telekommunikationsmitteln Kontakt zu ihm herzustellen versucht (Stalking); keine reinen Downloadserver zu betreiben und kein illegales Aufzeichnen von Datenverkehr (Sniffing) durchzuführen.
4. Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z. B. Portscans).
5. Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangsaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).
6. Ist der Kunde Unternehmer, so wird er alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Mitarbeiter oder Dritte gegen die Regelungen des Absatzes 1 verstoßen.
7. Der Kunde wird Daten im Rahmen des Dienstleistungsangebotes ausschließlich unter Nutzung der gängigen Standards der Protokollfamilie TCP/IP übermitteln.
8. Die SWS ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu sperren.
9. Stellt die SWS fest, dass von einem Internetanschluss eines Kunden schädigende Einflüsse ausgehen (z. B. „Denial of Service“-Angriffe“), ist sie berechtigt, diesen Anschluss zur Schadensabwehr ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu deaktivieren.
10. Wird die SWS von Dritten wegen eines vertragswidrigen oder schuldhaften Verhaltens des Kunden, insbesondere wegen Verstoßes gegen seine vorstehenden Pflichten in Anspruch genommen, ist der Kunde hierfür im Verhältnis zur SWS alleine verantwortlich. Der Kunde stellt die SWS insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.
11. Bei Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen SWS-Anschluss entstehenden nutzungs- und volumenabhängigen Entgelte zu bezahlen.

§ 5 IP-Adressierung

1. Die Netzwerkadressenverwaltung und das Routing für den Datenverkehr des Kunden werden von der SWS übernommen. Hierzu betreibt die SWS die notwendigen Domain-Name-Server (DNS), um die Internetprotokoll-Adresse („IP-Adresse“) mit den adressierten Domain-Namen zu verknüpfen. Das Internet-Routing der Datenpakete erfolgt im alleinigen Ermessen von SWS.
2. Um das Netzwerk des Kunden adressieren zu können, ist die Zuweisung einer durch eine zuständige und anerkannte Vergabestelle registrierten IP-Adresse erforderlich. Sofern der Kunde nicht bereits über entsprechende eigene (numerische) IP-Adressen verfügt, können ihm diese nach Anforderung im Auftragsformular durch die SWS zugewiesen werden.
3. Bei einer Zuweisung der IP-Adressen durch die SWS erhält der Kunde lediglich ein nicht übertragbares Recht, diese Internet-Protokolladresse für die Dauer des Vertrages zu nutzen. Sollte der Vertrag mit der SWS, gleich aus welchen Gründen, beendet werden, endet gleichzeitig und automatisch das Nutzungsrecht des Kunden für die von der SWS bereitgestellten IP-Adressen.
4. Der SWS steht es frei, andere IP-Adressen ersatzweise zuzuteilen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Stellt der Kunde eine IP-Adressierung für ein bestimmtes Netzwerk selbst, so muss er der SWS mindestens eine (1) IP-Adresse aus diesem Bereich für Routingzwecke zur Verfügung stellen. Es muss sich dabei um eine gültige (registrierte), zu Routingzwecken geeignete Netzwerkadresse handeln, die dem Kunden zugewiesen wurde. Das Internet-Routing der vom Kunden gestellten IP-Adresse liegt im alleinigen Ermessen der SWS.
5. Im Übrigen ist die SWS verpflichtet, sich an die ihr vorgegebenen Richtlinien der Réseaux IP Européens (kurz RIPE – siehe auch unter <http://www.ripe.net>) zu halten.

Besondere Bestimmungen für Telefonie der SWS

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Telefonie gelten für alle Verträge zwischen der SWS und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Sprachkommunikationsdienste zum Inhalt haben.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

§ 2 Voraussetzungen

Sprachkommunikationsdienste werden auf der Basis des IP-Protokolls - Voice over IP (nachfolgend „VoIP“ genannt) erbracht. VoIP kann nur von Kunden, die einen betriebsbereiten durch die SWS bereitgestellten Internetzugang mit ausreichender Bandbreite haben, genutzt werden. Fehler und Funktionsbeeinträchtigungen des Internetanschlusses können unmittelbare Auswirkungen auf die Funktionalitäten und/ oder Qualität des VoIP-Dienstes haben.

§ 3 Rufnummernvergabe

1. Die SWS teilt dem Kunden bei Bedarf schriftlich Rufnummern für den Anschluss zu. Muss die Rufnummer auf Grund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen und/oder Ansprüche gegenüber der SWS zu.
2. Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer(n), so hat er diesbezügliche Aufträge entweder selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein anderes Telekommunikationsunternehmen bis zum Ende der Vertragslaufzeit gegenüber der SWS schriftlich zu äußern. Anderenfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht mehr durchgeführt werden. Die SWS wird den Portierungsprozess gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und der technischen vereinbarten Abläufe zwischen Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Werden die Vorgaben und technischen Abläufe von dem anderen am Portierungsprozess beteiligten Telekommunikationsunternehmen nicht unterstützt, so kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden. Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Telefonie-, Fax- und Datendienste kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt die SWS keine Haftung.
3. Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird die SWS auf Wunsch nach schriftlichem Antrag des Kunden bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

§ 4 Teilnehmerverzeichnisse

1. Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst die SWS einmalig unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. Für Änderungen am Eintrag kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste erhoben werden.
2. Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Gegen die Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die SWS die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

§ 5 Einzelverbindungs nachweis

1. Sofern der Kunde für seine Sprachverbindungen einen Einzelverbindungs nachweis gem. § 12 erhält, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.
2. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst.

§ 6 Hardwarekonfiguration

1. Sofern die SWS dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung Hardware zur Verfügung stellt, ist diese für die vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste entsprechend konfiguriert.
2. Die SWS weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Umkonfiguration der Hardware durch den Kunden oder Dritte dazu führen kann, dass die Hardware nicht mehr einwandfrei funktioniert und dass infolgedessen vertraglich vereinbarte Funktionalitäten nicht, eingeschränkt oder anders als vereinbart möglich sind. Insbesondere kann eine Änderung der Konfiguration die Möglichkeit, Notrufe abzusetzen, beeinträchtigen oder sogar ausschließen.
3. Konfiguriert ein Kunde die ihm überlassene Hardware selbst um, so haftet die SWS für die hieraus resultierenden Schäden und Mängel nicht. Der Haftungsausschluss gilt auch für einen infolgedessen eventuell erfolglosen Notruf.
4. Vorstehendes gilt entsprechend, wenn der Kunde neue Software auf die ihm überlassene Hardware aufspielt.

§ 7 Notruf bei Voice over IP (VoIP)

1. Das VoIP-Endgerät muss an dem Standort betrieben werden, welcher im Einzelvertrag angegeben ist. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben.
2. Sofern der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der SWS gegenüber angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich!
3. Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

Besondere Bestimmungen für Übertragungswege der SWS

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für die Bereitstellung von Datenverbindungen (Übertragungswegen) gelten für Geschäftsbeziehungen im Rahmen der Bereitstellung von Übertragungswegen durch die SWS.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

§ 2 Übertragungsweg

1. Übertragungswegen sind Telekommunikationsanlagen in Form von Kabel- oder Funkverbindungen mit ihren übertragungstechnischen Einrichtungen als Punkt-zu-Punkt oder Punkt-zu-Mehrpunktverbindungen mit einem bestimmten Informationsdurchsatzvermögen (Bandbreite oder Bitrate) einschließlich ihrer Abschlusseinrichtungen (§ 3 Nr. 27 TKG).
2. Die SWS stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen oder mehrere Übertragungswegen mit einer mittleren Verfügbarkeit von 98,0 % pro Jahr (gemittelt über einen Zeitraum von einem Jahr) zur Verfügung und erhält diese(n) in betriebsbereitem Zustand.

3. Der Übertragungsweg endet am Übergabepunkt, der den Gefahrenübergang von der SWS zum Kunden hin bestimmt. Die SWS stellt eine entsprechende Abschlusseinrichtung zur Verfügung, die an geeigneter Stelle beim Kunden installiert wird, nicht jedoch zwingend am Übergabepunkt. Die Verkabelung innerhalb eines Gebäudes von der Abschlusseinrichtung zu dem Punkt, an dem der Kunde seine Endgeräte betreibt (Bedarfsstelle), ist nicht im Leistungsumfang enthalten, sondern wird ggf. auf Verlangen des Kunden gegen zusätzliches Entgelt verlegt.
4. Der Übertragungsweg bis zum Übergabepunkt sowie die Abschlusseinrichtung sind und bleiben Eigentum der SWS. Dies gilt auch für vorinstallierte Einrichtungen, die der SWS vom bisherigen Eigentümer übereignet worden sind.
5. Der Kunde verpflichtet sich, keine Änderungen an den ihm überlassenen Übertragungswegen (Leitung, Leitungsnetz und/oder überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen) vorzunehmen.
6. Ausschließlich die SWS ist berechtigt, Arbeiten für die Errichtung und den Betrieb der Datenübertragungsleitungen bis zum Übergabepunkt sowie an den Abschlusseinrichtungen auszuführen. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang eigene Informationen und Pläne sowie Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Die SWS behält sich vor, Arbeiten an Dritte zu vergeben.

Besondere Bestimmungen für TV-Leistungen der SWS

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für TV-Leistungen der SWS gelten für alle Verträge zwischen der SWS und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich TV-Leistungen zum Inhalt haben oder darauf basieren.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

§ 2 Leistungen

1. Die Einzelheiten zur Leistung ergeben sich vorrangig aus der Leistungsbeschreibung in Verbindung mit der Preisliste.
Mit Abschluss eines Vertrages über das Produkt „city.kom TV“, wird dem Kunden zusätzlich zum Internetanschluss ein Anschluss an das Breitbandkabelnetz zur Verfügung gestellt, über den der Kunde mindestens 25 Fernseh- und Hörfunkprogramme nutzen kann.
2. Die SWS übergibt am Glasfaserabschluss oder Medienwandler Fernseh- und Rundfunksignale für:
 - a. Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von der SWS mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
 - b. die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme sowie ggf. Pay-TV Programme je nach Vertragstyp.
2. Die SWS kann die Leistung von einem Dritten beziehen. Diese Leistung gegenüber dem Kunden ist davon abhängig, dass ein Internetanschluss mit der SWS vereinbart ist. Weitere Voraussetzung für die Nutzung durch den Kunden ist ein geeigneter Media Receiver, der nicht Gegenstand der Leistung der SWS ist, es sei denn, dies ist ausdrücklich anders vereinbart.
3. Die SWS schuldet nur die Durchleitung des Fernsehsignals, wie es seitens der Sender und Programmverantwortlichen verfügbar gemacht wird. Sie hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten der verfügbaren Programme und ist für die Inhalte nicht verantwortlich. Die Auswahl und die Anzahl der verfügbaren Sender werden von der SWS festgelegt und können sich ändern.
Hinweis: Die zum jeweiligen Zeitpunkt verfügbaren Programme können unter den in diesen AGB angegebenen Kontaktdaten bei dem Kundenservice erfragt werden. Darüber hinaus enthaltene Leistungen sind der jeweiligen Produktbeschreibung zu entnehmen.

§ 3 Anmeldepflicht

Die Anmeldung bei der SWS entbindet nicht von der Anmeldepflicht beim „ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice“.

1. Allgemeines

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung ist für die Dienste „Internetanschlüsse“ und VoIP gültig und Bestandteil der Vertragsunterlagen. Ergänzend dazu gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWS (AGB).
- 1.2. Die SWS stellt dem Kunden im Glasfasernetz kostenpflichtig einen Internetzugang per Kabel, Telefonanschlüsse auf Grundlage von Internetzugängen (VoIP) sowie im Glasfasernetz in ausgewählten Bereichen Fernsehen (CAT TV) zur Verfügung.
- 1.3. Dem Kunden wird durch die Dienstleistung der SWS die Übermittlung von IP-Paketen von und zum öffentlichen Internet ermöglicht.
- 1.4. Dem Kunden ist bekannt, dass die Dienstleistungen Änderungen aufgrund von technischen Neuentwicklungen sowie gesetzlicher und/oder behördlicher Neuregelungen unterliegen. Service und Leistungen für den Kunden können daher von der SWS dem jeweiligen Entwicklungsstand im Telekommunikationsbereich angepasst werden. Bei Leistungsänderungen zu Ungunsten des Kunden hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht innerhalb von 4 Wochen nach Veröffentlichung der Änderung. Die Veröffentlichung erfolgt per E-Mail und im Kundenportal.

2. Infrastruktur

- 2.1. Die Internetstruktur der SWS besteht aus der Verbindung mit dem öffentlichen Internet, einem Backbone aus Glasfaserstrecken zur Heranführung und Verteilung der Bandbreite im Ort, FTTH, DSLAM und Kundenanschlussgeräten.
- 2.2. Der Kundenanschluss erfolgt direkt über einen Glasfaseranschluss (Medienwandler) in der Wohnung über die erste Telefendose (TAE). Die SWS empfiehlt und liefert auf das Netz abgestimmte vorkonfigurierte Kundenanschlussgeräte.
- 2.3. Die SWS ist für den Betrieb der Einspeisung ins öffentliche Internet, des Backbones und der DSLAM verantwortlich. Der Aufbau des Kundenanschlusses und eine eventuell gewünschte individuelle Konfiguration des Kundenanschlussgerätes, der PC, Router, Server und Firewall sind nicht Bestandteil des Vertrages. Diese Arbeiten können von der SWS oder einem Partner der SWS kostenpflichtig übernommen werden. Die Verantwortung für den Betrieb des Kundenanschlussgerätes obliegt ausschließlich beim Kunden selbst.
- 2.4. Werden dem Kunden für die Dauer des Vertrages unentgeltlich Endgeräte (z. B. Fritz!Box) zur Nutzung überlassen (Leihe), so bleiben diese im Eigentum der SWS. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem überlassenen Gerät verpflichtet. Er hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Gerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr unverzüglich an die SWS zurückzugeben. Eine Haftung für Mängel, die während der Dauer des Leihverhältnisses am Gerät auftreten und die nicht auf unsachgemäße Handhabung zurückzuführen sind, betrifft die SWS nach den gesetzlichen Vorgaben. Der Ersatz eines beschädigten oder zerstörten Gerätes während der Vertragslaufzeit erfolgt auf Wunsch und insofern die SWS die Beschädigung oder Zerstörung nicht zu vertreten hat, auf Kosten des Kunden.
- 2.5. Mietet der Kunde ein Gerät, so verbleibt es im Eigentum der SWS. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Gerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr unverzüglich an die SWS zurückzugeben. Für Mängel, die während der Dauer des Mietverhältnisses am Gerät auftreten und die nicht auf eine unsachgemäße Behandlung der Mietsache zurückgehen, haftet die SWS nach den gesetzlichen Bestimmungen. Eine verschuldensunabhängige Garantiehaftung (§ 536 a Abs. 1, Fall 1 BGB) ist ausgeschlossen.
- 2.6. Mietet der Kunde ein Gerät oder erhält er es kostenlos zur Nutzung überlassen, dann ermöglicht er der SWS oder einem von ihr benannten Vertreter, nach angemessener Vorankündigung die Besichtigung der Mietsache oder des zur Verfügung gestellten Gerätes.

3. Bandbreiten, IP-Adressen, Ports, VoIP – Rufnummern, city.kom TV

- 3.1. Die in den Tarifen angebotene Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit) ist stets die maximale tarifliche Übertragungsgeschwindigkeit. Der Datenverkehr umfasst neben den Nutzungsdaten auch „Steuerdaten“ (Protokollinformationen, Verschlüsselung u. Ä.). Diese Daten werden innerhalb der angebotenen Übertragungsgeschwindigkeit mit übertragen. Es kann davon ausgegangen werden, dass der Anteil der „Verwaltungsdaten“ bis zu 10 % der tariflichen Übertragungsgeschwindigkeit in Anspruch nehmen kann.

Darüber hinaus hängt die Übertragungsgeschwindigkeit von vielen, auch durch die SWS nicht beeinflussbare Faktoren im Netz ab, so dass eine Garantie zu den Übertragungsgeschwindigkeiten nicht gegeben werden kann. Solche Faktoren sind u. a. Auslastung des Servers, von dem die Daten abgerufen werden sowie die Auslastung der Kapazitäten innerhalb des kabelgebundenem Internets.

Bandbreitentest

Die Ergebnisse eines Bandbreitentests gelten als Richtwert der am Anschluss zur Verfügung stehenden Bandbreite.

- 3.2. Die Kunden erhalten in der Regel eine öffentliche IP-Adresse dynamisch zugeteilt. Die Zuteilung von festen öffentlichen IP-Adressen kann beantragt werden. Die zugeteilten IP-Adressen gehen keinesfalls in das Eigentum des Kunden über.
- 3.3. Es stehen für die Nutzung alle Ports zur Verfügung.
- 3.4. Die SWS bietet den Dienst VoIP (Voice over IP, auch Internettelefonie genannt) über beauftragte Partnerunternehmen im eigenen Namen und auf eigene Rechnung an. Der Anschluss kann für ein- und abgehende Telefonate genutzt werden. Bestehende Rufnummern können portiert werden.
- 3.5. Es besteht kein Rechtsanspruch darauf, dass die SWS den Dienst VoIP an allen Internetanschlüssen anbietet.
- 3.6. Der VoIP-Anschluss darf nur an dem im Auftrag genannten Standort (Adresse) betrieben werden.
- 3.7. Anrufe zu Sonderrufnummern, welche mit dem Prefix 0900 beginnen, und die Nutzung des Dienstes R-Call sind nicht möglich. Call by Call wird nicht unterstützt.
- 3.8. Die Tarife für Telefonate ins Ausland können sich in unregelmäßigen Abständen ändern. Es gilt immer die aktuelle Preisliste für Telefonate ins Ausland.
- 3.9. Der Auftraggeber ermächtigt die SWS bzw. einen von der SWS beauftragten Partner, widerruflich die Reservierung und Portierung der auf dem Auftragsformular angegebenen Anschlüsse in seinem Namen zu beantragen und bestehende Verträge beim bisherigen Anbieter zu kündigen. Der genaue Schaltertermin für VoIP Anschlüsse wird durch den bisherigen Anbieter auf Grundlage des mit diesem bestehenden Vertragsverhältnis festgelegt.

- 3.10.** Mit Abschluss eines Vertrages über die Produkte „city.kom TV und city.kom 3in1“ wird dem Kunden ein Anschluss an das Glasfasernetz der SWS zur Verfügung gestellt, über welchen der Kunde mindestens 25 Fernseh- und Hörfunkprogramme nutzen kann. Dieses Grundprogramm beinhaltet regelmäßig die medienrechtlich durch die örtlich zuständigen Landesmedienanstalten vorgegebenen Programme. Bestimmte Inhalte/ Programme sind nicht Gegenstand der Leistung und können daher nicht vom Kunden eingefordert werden. Die konkreten Angebote können regional variieren und Änderungen unterliegen, wobei die SWS über Anzahl und Inhalt des Angebotes allein auf Grundlage der gesetzlichen Vorgaben entscheidet. Die zum jeweiligen Zeitpunkt verfügbaren Programme können mit den angegebenen Kontaktdaten bei der SWS Kundenbetreuung erfragt oder im Internet unter www.stadtwerke-schwerin.de abgefragt werden. Darüber hinaus enthaltene Leistungen sind der jeweiligen Produktbeschreibung zu entnehmen.

Das Entgelt für „city.kom TV“ kann ebenso bereits in den monatlichen Mietnebenkosten enthalten sein.

Zusatzpakete und zugehörige Hardware

Da die Zusatzpakete und eventuell zugehörige Hardware nur über PŸUR in einem eigenen Vertragsverhältnis mit der PŸUR gebucht werden kann, gilt die hier die Leistungsbeschreibung der PŸUR.

4. Verfügbarkeit, Entstörung

- 4.1.** Die Verfügbarkeit der Internetzugänge beträgt 98,0 % bezogen auf ein volles Jahr. Die Bemessung beginnt mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistung. Die Verfügbarkeit des Anschlusses ist dabei die tatsächliche Verfügbarkeit in Stunden innerhalb des Bewertungszeitraumes im Verhältnis zu der theoretisch möglich nutzbaren Anzahl von Stunden. Die Verfügbarkeit bezieht sich dabei ausschließlich auf die in Verantwortung der SWS betriebenen Netzelemente. Ausfälle infolge von Wartungsarbeiten und Ereignissen (höhere Gewalt), die von Dritten oder Vorlieferanten zu verantworten sind, ebenso wie planmäßige und angekündigte Wartungsarbeiten im Netz, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.
- 4.2.** Die SWS ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendige Arbeiten erforderlich ist.
- 4.3.** Zeitweilige Störungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlicher Anordnungen sowie technischer Änderungen an den Anlagen der SWS ergeben. Die SWS wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen.
- 4.4.** An einzelnen Standorten kann die Durchführung von Reparaturen sehr stark durch die Witterung beeinflusst werden. Ergibt sich aus diesem Grund ein längerer Netzausfall, so wird die monatliche Grundgebühr anteilig gutgeschrieben.
- 4.5.** Übertragungsgeschwindigkeiten können auch durch atmosphärische Bedingungen und topografische Gegebenheiten beeinflusst werden. Eine ausschließlich niedrigere Übertragungsgeschwindigkeit gilt nicht als Ausfall im Sinne der Verfügbarkeit.
- 4.6.** Störungsannahme: telefonisch Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 Uhr – 19:00 Uhr, Freitag 08:00 Uhr - 16:00 Uhr über die Rufnummer 0385 633 1233 (Supportmitarbeiter). Außerhalb dieser Servicezeiten steht ein Anrufbeantworter zur Entgegennahme von Störungsmeldungen zur Verfügung. Störungsmeldungen werden auch ganztägig kostenfrei per Mail (kundenservice@swn.de) entgegengenommen.
- 4.7.** Störungen an Anschlüssen werden in der Regel werktags in der Zeit von 07.00 Uhr bis 17.00 Uhr bearbeitet. Die Entstörungszeiten am Standardanschluss betragen werktags in der Regel bis 48 Stunden nach Störungsmeldung. Abweichende Fristen können im Rahmen eines Service-Levels-Agreements vereinbart werden.

5. Einzelbindungsnachweis

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

6. Datenschutz

Die Daten des Kunden werden nach den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) erhoben und verwendet. Hiernach ist die SWS insbesondere berechtigt, personenbezogene Daten zu erheben und zu verwenden, soweit dies zur Vertragsabwicklung, Leistungserbringung oder Abrechnung erforderlich ist. Weitere Einzelheiten dazu sind in der Anlage „Datenschutzhinweise der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) gemäß EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)“ enthalten.

Mit den folgenden Informationen geben wir Ihnen einen Überblick, welche personenbezogenen Daten wir von Ihnen erfassen, wie wir diese verarbeiten und welche Rechte sich für Sie aus dem Datenschutzrecht ergeben. Personenbezogene Daten sind alle Daten, mit denen Sie persönlich identifiziert werden können. Auf den Schutz Ihrer Daten und die Wahrung Ihrer Privatsphäre legen wir großen Wert.

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung und Kontakt zum Datenschutzbeauftragten

Verantwortlich für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung ist die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43 - 45, 19061 Schwerin, Tel. 0385 633-1427, E-Mail: kundenservice@swn.de.

Der/Die Datenschutzbeauftragte der SWS steht Ihnen für Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter der E-Mail-Adresse datenschutz@swn.de zur Verfügung. Alternativ können Sie unsere Postadresse nutzen mit dem Zusatz „Datenschutzbeauftragter“.

2. Umfang und Quellen der Datenverarbeitung

Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten wir ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Das umfasst folgende Kategorien personenbezogener Daten: Stammdaten (z. B. Name, Vorname, Anschrift und weitere Kontaktdaten), Vertragsdaten (z. B. Kundennummer, Zählernummer), Abrechnungs- und Bankdaten sowie vergleichbare Daten. Welche Daten im Einzelnen verarbeitet und wie sie genutzt werden, hängt maßgeblich davon ab, welche Dienste Sie nutzen (z. B. im Rahmen des Internetangebots) sowie von den jeweiligen von Ihnen bestellten Produkten und Leistungen und weiteren möglichen Kontakten.

In diesem Zusammenhang verarbeiten wir personenbezogene Daten, die Sie uns bereitstellen und die für die Aufnahme und Durchführung der Geschäftsbeziehung und der Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten können wir Verträge nicht abschließen bzw. weiterführen, Ihre Anträge nicht bearbeiten und Dienstleistungen ggf. nicht erbringen.

Zusätzlich verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aufgrund von Anfragen oder Ihrer Teilnahme an Aktionen und Veranstaltungen von Ihnen erhalten oder in zulässiger Weise aus öffentlich zugänglichen Quellen, z. B. aus Schuldnerverzeichnissen, Grundbüchern, Handels- und Vereinsregistern, der Presse und dem Internet gewinnen bzw. von Unternehmen innerhalb des Konzerns oder von Dritten, z. B. Auskunfteien, erhalten.

3. Zwecke und Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung

3.1 Datenverarbeitung zum Zweck der Vertragsanbahnung und Vertragsabwicklung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO)

Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist für die Vertragsanbahnung, -durchführung und -abrechnung erforderlich.

3.2 Datenverarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO)

Soweit wir von Ihnen eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke (z. B. zur Weitergabe von Daten im Konzern) eingeholt haben, ist die Verarbeitung auf dieser Basis rechtmäßig. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Das gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die Sie uns vor der Geltung der DSGVO ab 25. Mai 2018 erteilt haben. Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

3.3 Datenverarbeitung aus berechtigtem Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)

Wir verarbeiten Ihre Daten in zulässiger Weise zur Wahrung unserer berechtigten Interessen. Das umfasst die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten auch, um Ihnen Produktinformationen zukommen zu lassen, Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen, um Ihnen eine individuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können, Markt- und Meinungsforschung durchzuführen bzw. durchführen zu lassen, in Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien (z. B. Schufa, Creditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten, insbesondere bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 31 BDSG, rechtliche Ansprüche geltend zu machen und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten, Straftaten aufzuklären oder zu verhindern (z. B. Stromdiebstahl),

Adressermittlung durchzuführen (z. B. bei Umzügen), Ihre Daten anonymisiert zu Analyse Zwecken zu verwenden. Sollten Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeitet werden, werden Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informiert.

3.4 Datenverarbeitung aufgrund gesetzlicher Vorgaben oder im öffentlichen Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. c und e DSGVO)

Wir unterliegen gesetzlichen Verpflichtungen (z. B. Messstellenbetriebsgesetz, Steuergesetze, Handelsgesetzbuch), die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Gesetzeserfüllung erforderlich machen.

4. Weitergabe personenbezogener Daten

Wir gewähren denjenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der in den Ziffern 3.1 bis 3.4 genannten Zwecke brauchen. Das gilt auch für eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen. Personenbezogene Daten werden an Dritte nur übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist oder Sie zuvor eingewilligt haben. Empfänger personenbezogener Daten können z. B. sein: Versand- und Inkassodienstleister, Finanz- und Steuerbehörden, Polizei und Justizbehörden (mit vorliegender Rechtsgrundlage), behördliche Stellen (sofern Übermittlung gesetzlich vorgeschrieben), Schlichtungsstellen, Versicherungen, Banken und Kreditinstitute (Zahlungsabwicklung), Marktpartner, Handelsvertreter, Wirtschaftsprüfer, Internetdienstleister und -agenturen, Meinungsforschungsinstitute, Callcenter- und Druckdienstleister, Entsorgungsbzw. Aktenvernichtungsunternehmen, Handwerker (z. B. im Rahmen von Energiedienstleistungen, Contracting), Anwälte, Auditoren.

5. Speicherdauer personenbezogener Daten

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten zur Begründung, Durchführung, Abrechnung und Beendigung eines Vertrages sowie zur Wahrung gesetzlicher Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z. B. § 257 HGB, § 147 AO) solange, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Für Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung speichern wir Ihre personenbezogenen Daten solange, wie wir ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Verarbeitung haben, längstens jedoch für die Dauer von drei Jahren über das Vertragsende hinaus.

6. Ihre Datenschutzrechte

Sie haben das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO, das Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO sowie das Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden: Landesbeauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit Mecklenburg-Vorpommern, E-Mail: datenschutz@mynet.de.

Recht auf Widerruf einer datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärung

Falls Sie eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit widerrufen. Alle personenbezogenen Daten, die im Zuge der Kontaktaufnahme gespeichert wurden, werden in diesem Fall gelöscht bzw. gesperrt. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Widerspruchsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Bei Ausübung eines solchen Widerspruchs bitten wir Sie um Darlegung der Gründe, weshalb wir Ihre personenbezogenen Daten nicht weiter verarbeiten sollten. Im Falle Ihres begründeten Widerspruchs prüfen wir die Sach- und Rechtslage und werden entweder die Datenverarbeitung einstellen bzw. anpassen oder Ihnen die zwingenden schutzwürdigen Gründe (z. B. Datenverarbeitung erfolgt aus rechtlichen Gründen) mitteilen, aufgrund derer Ihr Widerspruch ausnahmsweise nicht umgesetzt werden kann.

Selbstverständlich können Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Werbung und Datenanalyse jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen.

Muster-Widerrufsformular

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

An: **Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS)**
Eckdrift 43 - 45
19061 Schwerin

oder

E-Mail: **kundenservice@swn.de**

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

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s): _____
(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen