

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

DER STADTWERKE VELBERT GMBH FÜR .comBERT KABEL TV-LEISTUNGEN

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlage

- 1.1** Die Stadtwerke Velbert GmbH Kettwiger Str. 2, 42549 Velbert, Registergericht Wuppertal, Registernummer: HRB 17801 nachfolgend „Stadtwerke Velbert“, bietet Telekommunikationsdienstleistungen und insbesondere die Übertragung von Fernsehsignalen über einen bestehenden Breitbandanschluss an. Dies umfasst insbesondere die Beschaltung und den Betrieb des Breitbandanschlusses für die Übertragung der Fernsehsignale sowie ggf. den Verkauf mit diesen Leistungen verbundener Hardware, beispielsweise Router. Die vorbeschriebenen Leistungen werden zusammengefasst folgend auch als „TV-Leistung“ beschrieben. Weitere Leistungen, wie insbesondere Telefonie und Internetzugang sind mit der TV-Leistung nicht verbunden.
- 1.2** Die vertragsgegenständliche Leistung gilt nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG) als Telekommunikationsdienstleistung. Die hierfür geltenden Bestimmungen des TKG zum Kundenschutz gelten auch dann, sollte in den AGB nicht ausdrücklich und/oder nicht vollständig hierauf Bezug genommen werden (siehe auch Ziffer 20.1). Gleiches gilt für zwingende Datenschutzvorschriften aus der DS-GVO und dem TTDSG sowie BDSG.
- 1.3** Die TV-Leistungen der STADTWERKE VELBERT setzen voraus, dass der Kunde über einen geeigneten breitbandigen Anschluss verfügt. Die Erstellung dieses Anschlusses ist nicht Gegenstand dieser AGB und der TK-Leistungen der STADTWERKE VELBERT. Die STADTWERKE VELBERT bietet je nach örtlicher Verfügbarkeit und freibleibend die Erstellung von Breitbandanschlüssen auf Basis gesonderter Bedingungen an.
- 1.4** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) finden Anwendung auf alle genannten TV-Leistungen, die die STADTWERKE VELBERT für den Kunden (auch „Endnutzer“ genannt) erbringt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens des Kunden in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und die STADTWERKE VELBERT ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.
- 1.5** Die aktuell geltenden AGB sind auf der Webseite der STADTWERKE VELBERT während des Bestellprozesses und auch sonst jederzeit für den Kunden abrufbar und können dort von dem Kunden abgespeichert und ausgedruckt werden, wenn die STADTWERKE VELBERT einen Vertragsabschluss und/oder diese Informationen online anbietet. Im Übrigen werden diese Informationen auf andere geeignete Weise bereitgestellt.
- 1.6** Die Vertragsbeziehung der Parteien bestimmt sich nach den nachfolgend genannten Dokumenten in absteigender Rangfolge:
- Auftragsbestätigung der STADTWERKE VELBERT
 - Preisliste
 - diese AGB.
- 1.7** Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen der jeweils vorrangigen Regelung. Zusätzlich werden die von der STADTWERKE VELBERT erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG (insbesondere die Vertragszusammenfassung) Vertragsbestandteil und der Vertrag weicht nicht zum Nachteil des Kunden hiervon ab, siehe Ziffern 21 und 22.

- 1.8** Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das TTDSG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der BNetzA sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von der STADTWERKE VELBERT zu tragen ist.

2. Leistungen TV

- 2.1** Die STADTWERKE VELBERT übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
- Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von der STADTWERKE VELBERT mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
 - Die STADTWERKE VELBERT übermittelt die verfügbaren Programme im Sinne einer Durchleitung nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programm Stadtwerke Velbert/-veranstalter) ermöglichen.
 - Bei Pay-TV-Programmen und Video-on-demand-Diensten erfolgt die Buchung in Eigenregie durch den Kunden.
 - Die STADTWERKE VELBERT behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle nach billigem Ermessen zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich die STADTWERKE VELBERT um gleichwertigen Programmersatz bemühen.
 - Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Receiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.
- 2.2** Die TV-Leistung hat eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 98,5 %.
- 2.3** Der Vertrag mit STADTWERKE VELBERT entbindet nicht von der Anmeldepflicht zum ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice (vormals: GEZ).
- 2.4** Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.
- 2.5** Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit der STADTWERKE VELBERT eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.



- 3. Zustandekommen des Vertrages über TV-Leistungen**
- 3.1** Alle Angebote der STADTWERKE VELBERT, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot und/oder der Abgabe der Vertragszusammenfassung freibleibend.
- 3.2** Die STADTWERKE VELBERT kann auf ihrer Webseite sowohl Dienstleistungen als auch Waren anbieten. Der Vertragsschluss über Verträge über TV-Dienstleistungen richtet sich nach dieser Ziffer 3. Der Vertragsschluss über den gesonderten Kauf von Hardware richtet sich nach Ziffer 4, sofern ein solcher angeboten wird.
- 3.3** Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der STADTWERKE VELBERT, in ihrem Netz einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.
- 3.4** Die Bereitstellung der Leistungen durch die STADTWERKE VELBERT stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags an den Kunden dar, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden an die STADTWERKE VELBERT. Der Kunde kann die von ihm gewünschte Leistung auf der Webseite auswählen. Auf Wunsch stellt ihm die STADTWERKE VELBERT dann die Vertragsdokumente für die Bestellung des Kunden zusammen und stellt diese an den Kunden per E-Mail oder auf andere geeignete Weise bei Ihrer Wohnungsbaugesellschaft bereit. Hierbei sind bereits die erforderlichen Pflichtangaben (insb. Kontaktdaten, Anschlussadresse, Bankverbindung, E-Mail-Adresse) zu machen, damit die STADTWERKE VELBERT hierauf basierend die gesetzlich erforderlichen Dokumente (Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG) bereitstellen kann.
- 3.5** Nach Empfang der Dokumente zum gewünschten Produkt kann der Kunde diese prüfen und gegebenenfalls korrigieren. Der Kunde gibt eine bindende Bestellung (Angebot) für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, in dem er die Bestellung verbindlich abgibt. Dies ist insbesondere möglich, in dem der Kunde verbindlich, z.B. durch rechtverbindlich ausgefülltes und unterschriebenes Auftragsformular, die Bestellung abgibt. Der Kunde ist an eine Bestellung 30 Tage gebunden. In dieser Zeit wird die STADTWERKE VELBERT diese Bestellung prüfen.
- 3.6** Bevor ein Kunde seine Vertragserklärung (Bestellung) abgibt, stellt die STADTWERKE VELBERT dem Kunden eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt (siehe Ziffern 20, 21, 22) und Vertragsbestandteil ist. Ist es der STADTWERKE VELBERT aus objektiv technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Willenserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Kunden unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt (siehe § 54 Abs. 3 TKG sowie Ziffer 22).
- 3.7** Der Vertrag über die bestellten Dienstleistungen kommt zustande, wenn die STADTWERKE VELBERT das Angebot für eine Dienstleistung durch gesonderte Annahme gegenüber dem Kunden durch separate E-Mail oder auf andere geeignete Weise annimmt. Die Annahme des Angebots kann auch durch Freischaltung des TV-Dienstes erfolgen. Die STADTWERKE VELBERT ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
- 3.8** Die Vertragslaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten gem. § 56 TKG ergeben sich aus der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung und den Hinweisen gem. Ziffer 23.
- 3.9** Beauftragt der Kunde eine Änderung (z. B. Tarifwechsel) des Vertrages oder soll der Anschluss im Rahmen eines Umzuges umgeschaltet werden, so gelten die Regelungen der Ziff. 3.1 bis 3.8 für die Änderung/den Umzugauftrag entsprechend.
- 3.10** Die STADTWERKE VELBERT kann im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften (Art. 6 Abs. 1 lit f) DS-GVO und § 31 BDSG) Bonitätsauskünfte einholen, um über den Vertragsschluss oder andere vertragsgestaltende Maßnahmen zu entscheiden. Weitere Hinweise hierzu sind in den Datenschutzhinweisen enthalten.
- 4. Allgemeine Bedingungen für die Leistungen der STADTWERKE VELBERT**
- 4.1** Die von der STADTWERKE VELBERT zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Vertragsgrundlagen gemäß Ziffer 1.6 und Ziffer 2 dieser AGB. Die STADTWERKE VELBERT erbringt ihre Leistungen hierbei im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Soweit sich aus der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, ist die STADTWERKE VELBERT bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei. Ergänzend gilt folgendes:
- 4.2** Der Kunde darf die Dienste der STADTWERKE VELBERT Dritten nicht zur ständigen Alleinnutzung oder zum gewerblichen Gebrauch überlassen, es sei denn, dass diese Nutzung im Rahmen des Dienstvertrages vorgesehen ist.
- 4.3** Soweit die STADTWERKE VELBERT eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z.B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Stadtwerke Velbert) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung der STADTWERKE VELBERT unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der STADTWERKE VELBERT entfällt insoweit, es sei denn, der STADTWERKE VELBERT ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuerwerfen.
- 4.4** Die STADTWERKE VELBERT kann sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritter bedienen. Soweit die vertragliche Leistung erfüllt wird, ist die STADTWERKE VELBERT in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur und/oder des Vordienstleisters. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit zumutbar.
- 4.5** Die Nutzung der seitens der STADTWERKE VELBERT bereitgestellten TV-Dienste erfordert einen geeigneten Breitbandanschluss auf Seiten des Kunden entsprechend den Vorgaben der Leistungsbeschreibung.
- 4.6** Die STADTWERKE VELBERT bemüht sich, den Kunden in jedem Fall von einer längeren Leistungseinstellung oder Beschränkung zu unterrichten und wird den Kunden entsprechend § 58 Abs. 2 TKG informieren, wenn eine Störung nicht am Folgetag des Eingangs



einer Störungsmeldung beseitigt werden kann (siehe zur Störung auch Ziffer 27). Ist der Kunde auf eine ununterbrochene Nutzung der vertraglichen Leistung oder auf eine jederzeitige Verbindungsmöglichkeit unter Nutzung der vertraglichen Leistung angewiesen und hat er dies der STADTWERKE VELBERT schriftlich unter Angabe von Gründen mitgeteilt, wird die STADTWERKE VELBERT den Kunden darüber hinaus über jede voraussehbare Leistungseinstellung oder Beschränkung und deren Beginn im Vorhinein unterrichten. Diese 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.

- 4.7 Die STADTWERKE VELBERT ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren, /würmern, /trojanern, Hack/ Dos-Attacken o. Ä. oder zur Durchführung betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Die STADTWERKE VELBERT wird den Kunden im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter sechs Monaten) aufgrund von kundenseitigem Fehlverhalten mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, ist die STADTWERKE VELBERT berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Falle einer Sperrung zur Netzsicherheit hat der Kunde nach nachweislicher Beseitigung des Sicherheitsrisikos einen Anspruch auf Entsperrung. In welcher Form die Beseitigung des Sicherheitsrisikos erfolgen muss, hängt vom Einzelfall ab. Zur Klärung der genauen Sperrursache und zu den Voraussetzungen zur Freischaltung kann der Kunde die STADTWERKE VELBERT unter den bekanntgegebenen Kontaktdaten kontaktieren.
- 4.9 Die STADTWERKE VELBERT ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihrer Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.
- 4.10 Soweit für die Erbringung der Leistungen von der STADTWERKE VELBERT Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die STADTWERKE VELBERT keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die STADTWERKE VELBERT tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt. Die Rechte der Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben unberührt (siehe hierzu Ziffern 26 und 27).

5. Leistungstermine und Fristen sowie höhere Gewalt

- 5.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn die STADTWERKE VELBERT diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die STADTWERKE VELBERT geschaffen hat, so dass die STADTWERKE VELBERT den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche

Vereinbarung und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

- 5.2 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber der STADTWERKE VELBERT mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.
- 5.3 Gerät die STADTWERKE VELBERT in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.
- 5.4 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von der STADTWERKE VELBERT liegende und von der STADTWERKE VELBERT nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von der STADTWERKE VELBERT unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden die STADTWERKE VELBERT für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung durch Dritte, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von der STADTWERKE VELBERT oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von der STADTWERKE VELBERT autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie berechtigen die STADTWERKE VELBERT, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet. Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 26 und 27.
- 5.5 Für den Fall, dass die STADTWERKE VELBERT einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Abs. 4 TKG, siehe Ziffer 27.4, es sei denn der Kunde hat das Versäumen des Termins zu vertreten.

6. Unterbrechung von Diensten

- 6.1 Die STADTWERKE VELBERT ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- beziehungsweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- 6.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von der STADTWERKE VELBERT voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.



- 6.3 Die STADTWERKE VELBERT ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- 6.4 Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 26 und 27.
- 7. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher**
- 7.1 Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular finden sich als Anlage am Ende der AGB (letzte Seite).
- 7.2 Diese Belehrung gilt nur für Verbraucher im Sinne des BGB.
- 8. Änderungen der AGB und der Leistungsbeschreibung**
- 8.1 Die AGB können geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und die von der STADTWERKE VELBERT weder veranlasst wurden noch beeinflusst werden können und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde. Eine Änderung nach diesem Absatz darf jedoch nicht wesentliche Vertragsinhalte (insbesondere die vereinbarten Leistungen), die Preisvereinbarung (dazu Ziff. 10), die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfristen) betreffen.
- 8.2 Die AGB können auch angepasst werden, soweit damit Regelungslücken geschlossen werden, die nach Vertragsschluss entstanden sind und deren Fortbestand nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen würden. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich Gesetz oder Rechtsprechung zu Bestimmungen dieser AGB ändern, insbesondere wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden.
- 8.3 Die Leistungsbeschreibung kann geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen der STADTWERKE VELBERT und der Gegenleistung des Kunden nicht zum Nachteil des Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr erbracht werden kann oder neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- 8.4 Änderungen der AGB oder der Leistungsbeschreibung nach den vorstehenden Absätzen 9.1, 9.2 oder 9.3 wird die STADTWERKE VELBERT den Kunden nach § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei Änderungen das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht wird die STADTWERKE VELBERT der Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.
- 8.5 Ein Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Änderungen ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind, rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden haben oder unmittelbar

durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

9. Preisanpassungen

- 9.1 Die STADTWERKE VELBERT ist berechtigt, die Entgelte nach billigem Ermessen gemäß § 315 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) an die Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Telekommunikationsnetze (Bereitstellung, Betrieb, Netzzusammenschaltungen, Netzzugang), Energiekosten, Kosten für die Kundenbetreuung, Personal- und Dienstleistungskosten, IT-Kosten, Gemeinkosten (z.B. für Verwaltung, Vertrieb, Leasing/Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen. Die STADTWERKE VELBERT ist bei Kostensteigerungen berechtigt und bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei Kostensenkungen sind von der STADTWERKE VELBERT die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ausgeglichen werden. Die STADTWERKE VELBERT wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.
- 9.2 Änderungen der Preise nach Ziffer 10.1 wird die STADTWERKE VELBERT dem Kunden nach § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform (z.B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht auf Grund der Änderung wird die STADTWERKE VELBERT den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt. Ein Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Preiserhöhung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.
- 9.3 Abweichend von den vorstehenden Absätzen 10.1 und 10.2 ist die STADTWERKE VELBERT für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei einer solchen Preisanpassung hat der Kunde kein Kündigungsrecht.

10. Nutzung von Grundstücken

- 10.1 Soweit durch die vertraglichen Leistungen die Rechte des Eigentümers oder sonst dinglich Berechtigten eines Grundstückes berührt werden, kann die STADTWERKE VELBERT den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn kein Nutzungsvertrag gemäß den telekommunikationsgesetzlichen Vorgaben (nachfolgend nur „Nutzungsvertrag“) oder Grundstückseigentümergeklärung (nachfolgend kurz GEE) besteht bzw. eine GEE vom dinglich Berechtigten widerrufen wird und der Kunde auf Verlangen der STADTWERKE VELBERT nicht



- binnen eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages vorlegt. Die STADTWERKE VELBERT ist ferner zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.
- 10.2** Legt der Kunde binnen der Frist den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss des Nutzungsvertrages vor, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen, wenn die STADTWERKE VELBERT den Antrag gegenüber dem Eigentümer nicht binnen eines Monats durch Übersendung des gegengezeichneten Vertrages annimmt.
- 10.3** Soweit und solange ein Nutzungsvertrag bzw. eine GEE nicht vorliegt, ist die STADTWERKE VELBERT von der Verpflichtung zur Leistung frei.
- 10.4** Ist der Kunde der Grundstückseigentümer und liegt kein Fall der Ziff. 11.2 vor, bleibt der Bestand des Vertrages von der Leistungsfreiheit der STADTWERKE VELBERT nach Ziff. 11.3 unberührt und der Kunde hat bis zur ordnungsgemäßen Beendigung die nutzungsunabhängige Vergütung weiter zu leisten.
- 11. Online-Kundenportal und Zugang zur Kundenhotline**
- 11.1** Soweit die STADTWERKE VELBERT ein Online-Kundenportal bereitstellt, ist dieses für die Vertragskommunikation zu nutzen.
- 11.2** Bei Abschluss eines Vertrags kommunizieren die STADTWERKE VELBERT und der Kunde miteinander über die Dokumente, die die STADTWERKE VELBERT oder Kunde in das Online-Kundenportal und das dortige Postfach des Kunden einstellen, soweit dieses bereitgestellt wird.
- 11.3** Die STADTWERKE VELBERT behält sich vor, den Kunden angemessen per E-Mail an dessen hinterlegte E-Mail-Adresse zu unterrichten über die Einstellung (Zustellung) von Dokumenten. Dem Kunden bleibt es unbenommen, auch auf anderem Weg mit der STADTWERKE VELBERT zu kommunizieren. Der Kunde wird in angemessenem und zumutbarem Umfang regelmäßig sein Online-Postfach kontrollieren, dies bedeutet mindestens einmal in einem Kalendermonat.
- 11.4** Die STADTWERKE VELBERT behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post oder auf anderem geeignetem Wege versenden zu dürfen.
- 11.5** Allgemein gilt aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit, dass die STADTWERKE VELBERT dem Kunden oder seinen Vertretern und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und Anliegen gewähren darf, wenn er sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigter authentifiziert hat. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt dem Kunden unbenommen.
- 11.6** Als sicheres Datum gilt entweder eine vertraulich an den Kunden vergebene PIN oder die Zugangsdaten. Die STADTWERKE VELBERT wird auch weitere sichere und zumutbare Formen der Kundenauthentifizierung beachten, insbesondere, wenn der Kunde Rechte aus der DS-GVO wahrnehmen möchte.
- 12. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
- 12.1** Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen die STADTWERKE VELBERT bei ihrer Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass sie ihre Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Dies gilt insbesondere auch für die Einholung eventuell erforderlicher Genehmigung und die Erfüllung dort genannter Auflagen.
- 12.2** Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung von der STADTWERKE VELBERT bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der STADTWERKE VELBERT geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der STADTWERKE VELBERT anzuzeigen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kundengemeldete Störung nicht vor und hätte der Kunde dies erkennen können, ist die STADTWERKE VELBERT berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 12.3** Der Kunde trägt die Obliegenheit, im Rahmen seiner Verantwortungssphäre die möglichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, damit die Dienste der STADTWERKE VELBERT nicht missbräuchlich durch Dritte genutzt werden können. Zu dieser Obliegenheit zählt, dass der Kunde verfügbare Updates für die von ihm betriebenen Geräte und Systeme einspielt und die Verfügbarkeit dieser Updates regelmäßig prüft.
- 12.4** Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Strom, Erdung und Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die STADTWERKE VELBERT erforderlich sind.
- 12.5** Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften und anerkannten Kommunikations-Protokollen entsprechen.
- 12.6** Überlassene Einrichtungen sind vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen zu bewahren. Endeinrichtungen dürfen nicht angeschlossen bzw. benutzt werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.
- 12.7** Arbeiten am Leitungsnetz der STADTWERKE VELBERT oder an überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen sind ausschließlich der STADTWERKE VELBERT oder von der STADTWERKE VELBERT Beauftragten vorbehalten. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, ist die STADTWERKE VELBERT berechtigt, die Arbeiten zu verweigern.
- 12.8** Der Kunde hat der STADTWERKE VELBERT zur Sicherstellung ihrer Leistung und zur Beseitigung von Störungen im Telekommunikationsnetz Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren, die sich in seinen Räumen bzw. auf seinem Grundstück befinden. Gewährt der Kunde keinen Zutritt oder ist er in angemessener Frist nicht erreichbar, kann die STADTWERKE VELBERT die Sicherstellung der Leistung nicht gewährleisten und ist bei Störungen berechtigt, den Kunden vom Netz zu trennen. Der Kunde wird in diesem Fall von seiner Leistungspflicht nicht befreit. Der Kunde hat auf Verlangen der STADTWERKE VELBERT auch die Überprüfung seiner Endgeräte zu gestatten, es sei denn, dass diese als Störungsursache technisch nicht in Betracht kommen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 12.9** Der Kunde darf die ihm erbrachten Leistungen nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang und nur nach Maßgabe der jeweils gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Insbesondere darf der Kunde keine strafbaren und insbesondere keine beleidigenden, verleumderischen, volksverhetzenden, pornografischen, sitten oder gesetzeswidrigen Inhalte über das Netz der STADTWERKE VELBERT und/oder das Internet verbreiten oder einer

solchen Verbreitung oder Bereithaltung zum Abruf durch Dritte Vorschub leisten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass von seinen Endgeräten keine Störungen im Netz der STADTWERKE VELBERT oder der sonstigen Netzteilnehmer verursacht werden. Bei einem Verstoß gilt Ziff. 7.1.

- 12.10** Einen Verdacht auf missbräuchliche Nutzung seiner Benutzerkennung / seines Passwortes teilt der Kunde unverzüglich mit und wird in diesem Fall sein Passwort ändern.
- 12.11** Besteht ein plausibler Verdacht, dass der Kunde die Pflichten nach Ziff. 13.9 verletzt, kann die STADTWERKE VELBERT die Nutzung durch den Kunden vorläufig sperren bzw. beschränken. Der Kunde ist hierüber möglichst 48 Stunden im Voraus zu informieren. Dies gilt nicht, wenn nach der Verdachtslage Gefahr im Verzug besteht. Wird der Verdacht einer Pflichtverletzung nach Ziff. 13.9 vom Kunden beseitigt, wird die Sperre/ Beschränkung unverzüglich aufgehoben.
- 12.12** Bestätigt der Kunde der STADTWERKE VELBERT schriftlich, dass er eine Pflichtverletzung nach Ziff. 13.9 beseitigt hat bzw. zukünftig unterlässt, so wird die Sperre bzw. Beschränkung aufgehoben. Ist die Pflichtverletzung entgegen der Bestätigung nicht beseitigt bzw. wiederholt der Kunde schuldhaft die Pflichtverletzung, so kann die STADTWERKE VELBERT ohne weitere Abmahnung den Vertrag fristlos kündigen.
- 12.13** Beruht der Verdacht auf der Geltendmachung der Verletzung von Rechten Dritter durch die betroffenen Dritten, wird die STADTWERKE VELBERT den Kunden auch hierüber informieren. Der Kunde hat dann einen Anspruch auf Aufhebung der Sperre bzw. Beschränkung, wenn er eine gerichtliche oder behördliche Verfügung vorlegt, die er gegen den Dritten erwirkt hat.
- 12.14** Der Kunde hat die Angaben zu seinem Vertrag wahrheitsgemäß nach bestem Wissen und Gewissen zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung seines Namens, seiner Wohn oder Geschäftsanschrift, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rechtsform und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung seiner Bankverbindung unverzüglich und wahrheitsgemäß der STADTWERKE VELBERT in Schriftform unter Angabe der betroffenen Kundennummer(n) oder soweit dort möglich, im Online-Kundenportal anzuzeigen. Soweit es sich nicht um Namen natürlicher Personen handelt, ist der Kunde zum Nachweis des Namens durch entsprechenden Registerauszug verpflichtet.
- 12.15** Kommt der Kunde der vorgenannten Verpflichtungen nicht nach, ist die STADTWERKE VELBERT berechtigt, die für die Ermittlung notwendiger Informationen entstehenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Ferner ist der Kunde gehindert, sich auf einen späteren Zugang zu berufen, wenn die STADTWERKE VELBERT rechtzeitig Erklärungen an die letzte bekannte Anschrift übersandt hat und es wegen Nachsendung oder erforderlicher Ermittlungen der neuen Anschrift zu Verzögerungen kommt.

13. Entgelte, Rechnungsstellung und Einzelverbindungs-nachweis

- 13.1** Die vom Kunden an die STADTWERKE VELBERT zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der jeweils vereinbarten Preisliste für die vertragliche Leistung. Die STADTWERKE VELBERT veröffentlicht die jeweils aktuellen allgemein angebotenen Preise und Tarife nach § 52 TKG auf der Internetseite oder auf andere geeignete Weise - siehe hierzu auch Ziffer 21. Wegen einer Ände-

rung der jeweils vereinbarten Preisliste (sowie sonstiger vertraglicher Regelungen) gilt § 57 Absatz 4 TKG, siehe Ziff. 24.

- 13.2** Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.
- 13.3** Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind rückwirkend im Folgemonat zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.
- 13.4** Alle übrigen Entgelte sind von dem Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.
- 13.5** Die Rechnung von der STADTWERKE VELBERT über Telekommunikationsdienstleistungen hat den Inhalt nach § 62 TKG, siehe Ziffer 29. Die Rechnung wird mit dem Zugang fällig. Die Rechnungsstellung und der Zugang erfolgen grundsätzlich durch Hinterlegung der Rechnung als elektronisches Dokument im Online-Kundenportal (Postfach des Kunden), der STADTWERKE VELBERT, soweit vorhanden, oder andere vereinbarte und geeignete Weise. Der Kunde wird durch Übermittlung einer entsprechenden Benachrichtigung per EMail an eine vom Kunden angegebene EMailAdresse informiert. Hiermit gilt die Rechnung in der Verfügungsgewalt des Kunden als zugegangen. Die Rechnungsstellung per Post kann von dem Kunden gemäß bei Beauftragung geltender Preisliste beauftragt werden.

14. Zahlungsbedingungen

- 14.1** Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPA Lastschriftverfahren, wofür der Kunde eine widerrufliche Einzugsermächtigung bzw. einen Lastschriftauftrag erteilt. Eine andere Zahlungsweise kann vereinbart werden und ein zusätzliches Entgelt gem. Preisliste auslösen.
- 14.2** Der Kunde kommt automatisch auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er den fälligen Betrag nicht innerhalb von spätestens 5 Werktagen ab Rechnungszugang so leistet, dass dieser bis dahin bei der STADTWERKE VELBERT auf dem in der Rechnung jeweils angegebenen Konto eingeht. Der Verzugszinssatz bestimmt sich nach der gesetzlichen Regelung (§ 288 BGB) und beträgt hiernach 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.
- 14.3** Für die Anmahnung fälliger Rechnungsbeträge nach Verzugseintritt ist der Kunde verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz in Höhe des Briefportos zu zahlen. Der STADTWERKE VELBERT steht der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens offen. Die Geltendmachung eines Zinsschadens bleibt vorbehalten.
- 14.4** Spätestens 5 Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung vorliegt, wird die STADTWERKE VELBERT das von dem Kunden geschuldete Entgelt vom Konto abbuchen. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Tage nach Zugang der Rechnung. Der Kunde hat nach Zugang der Rechnung rechtzeitig für eine ausreichende Deckung zu sorgen. Die STADTWERKE VELBERT ist berechtigt, den Bankeinzug für die jeweilige Rechnung einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.



- 14.5 Soweit es im Rahmen eines berechtigten Einzugs aufgrund erteilter Einzugsermächtigung bzw. erteiltem SEPALastschriftauftrag zu einer Rückbelastung kommt, kann die STADTWERKE VELBERT einen pauschalierten Schaden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste pro Rückbelastung verlangen, sofern der Kunde den Nicht-Einzug zu vertreten hat. Ist in der Preisliste nichts gesondertes bestimmt, gilt eine Schadenspauschale in Höhe des jeweiligen Briefportos. Hinsichtlich vorstehender Schadenspauschalen gilt, dass beiden Seiten das Recht zusteht, nachzuweisen, dass der tatsächliche Schaden niedriger oder höher ist. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.
- 14.6 Wird die STADTWERKE VELBERT nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die STADTWERKE VELBERT berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die STADTWERKE VELBERT ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der STADTWERKE VELBERT ausdrücklich vorbehalten.
- 14.7 Der Kunde kann Einwendungen gem. § 67 TKG erheben, siehe Ziffer 30.
- 15. Aufrechnung/Zurückbehaltung**
- 15.1 Gegen Ansprüche der STADTWERKE VELBERT kann der Kunde nur aufrechnen mit (1.) unbestrittenen oder (2.) rechtskräftigen festgestellten oder (3.) offenkundig berechtigten Ansprüchen.
- 15.2 Darüber hinaus ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- 16. Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)**
- 16.1 Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 20 bis 33 gewähren Hinweise zu den nach dem TKG und dem TTDSG geltenden zwingenden Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nicht ein anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Endnutzers abgewichen werden. Die folgenden Hinweise bezwecken eine solche unzulässige Abweichung in keiner Weise. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn – etwa aus Gründen des Sachzusammenhangs oder der besseren Lesbarkeit – die Vorschriften des TKG und des TTDSG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.
- 16.2 Nach § 71 Abs. 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1 und 4, die §§ 55, 56 Absatz 1, die § 58, § 60, § 61, § 66 und § 71 Absatz 2 TKG sind auch auf Kleinunternehmen oder kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht anzuwenden, es sei denn, diese haben ausdrücklich dem Verzicht der Anwendung dieser Bestimmungen zugestimmt.
- 17. Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)**
- 17.1 Unsere aktuell gültigen Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite (Downloadcenter) oder auf andere bekanntgegebene Art und Weise.
- 17.2 Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.
- 18. Besondere Informationen nach TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der TK-Transparenzverordnung**
- 18.1 Die STADTWERKE VELBERT gewährleistet zudem, soweit hierzu nach der TK-Transparenzverordnung verpflichtet, Folgendes:
- 18.2 Für den TV-Dienst stellt die STADTWERKE VELBERT die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der STADTWERKE VELBERT als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben, noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.
- 18.3 Die STADTWERKE VELBERT gibt in jeder Rechnung die in § 4 TK-Transparenzverordnung genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an, solange dies gesetzlich verpflichtend ist.
- 18.4 Die STADTWERKE VELBERT weist zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe aufzufindende Hinweise unter <https://www.bundesnetzagentur.de> und deren Unterseiten). Zu diesem hat der Verbraucher kostenlos Zugang.
- 18.5 Die STADTWERKE VELBERT kann auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen u.a. mit Kundenkontaktaufnahme, Ent-störung, Anschlusssperrung, Software-Updates, Hardware-Optimierung und Hardware-Austausch reagieren.
- 19. Vertragsschluss und Vertragszusammenfassung (vgl. § 54 TKG) sowie Informationsanforderungen (§ 55 TKG)**
- 19.1 Bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt, stellt die STADTWERKE VELBERT ihm die in Artikel 246 oder Artikel 264a § 1 EG-BGG genannten Informationen zur Verfügung.
- 19.2 Zudem stellt die STADTWERKE VELBERT dem Kunden vor diesem Zeitpunkt eine Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung.
- 19.3 Die in den Absätzen 1 und 3 genannten Informationen werden Inhalt des Vertrages, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- 19.4 Zudem stellt die STADTWERKE VELBERT vor dem in Absatz 1 genannten Zeitpunkt die in § 55 TKG genannten Informationen zur Verfügung.
- 20. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung (vgl. § 56 TKG)**
- 20.1 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die ein Verbraucher oder Unternehmen nach § 71 Abs. 3 TKG (siehe Ziffer 19.2) schließt, eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit“) von 24 Monate und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch die STADTWERKE VELBERT, spätestens aber mit Freischaltung des STADTWERKE VELBERT-Anschlusses des Kunden.



- 20.2** Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. In diesem Falle beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einem Vertrag mit unbestimmter Laufzeit einen Monat.
- 20.3** Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.
- 20.4** Kündigungen haben in Textform zu erfolgen. Die STADTWERKE VELBERT ermöglicht auch eine Kündigung, die auf der Webseite der STADTWERKE VELBERT gem. § 312k BGB über eine sog. Kündigungsschaltfläche abgegeben werden kann, wenn der Vertragsschluss im Sinne von § 312k BGB über die Webseite angeboten wurde.
- 20.5** Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher Grund liegt für die STADTWERKE VELBERT insbesondere vor, wenn wegen Zahlungsverzuges des Kunden eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 Abs. 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und die STADTWERKE VELBERT die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat sowie wenn:
- der Kunde offensichtlich oder nach eigenen Angaben zahlungsunfähig ist,
 - die STADTWERKE VELBERT ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
 - der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der STADTWERKE VELBERT vornimmt,
 - oder der Kunde in sonstiger Weise die angebotenen Dienste von der STADTWERKE VELBERT grob missbräuchlich nutzt.
 - Verstößt der Kunde ernsthaft und nachhaltig gegen die in Ziffer 13 genannten Pflichten, ist die STADTWERKE VELBERT nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 20.6** Kündigt die STADTWERKE VELBERT den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so kann die STADTWERKE VELBERT vom Kunden als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn 50 % der Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der STADTWERKE VELBERT bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem der Kunde seinerseits den Anschluss hätte frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.
- 21. Vertragsänderungen (vgl. § 57 Abs. 1 TKG)**
- 21.1** Die Rechte zu einer Vertragsänderung der STADTWERKE VELBERT sind in Ziffer 9 und 10 bestimmt.
- 21.2** Ändert die STADTWERKE VELBERT die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.
- 21.3** Die STADTWERKE VELBERT wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten: (1.) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und (2.) ein bestehendes Kündigungsrecht des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung des Stadtwerke Velberts über die Vertragsänderung, die den vorstehenden Anforderungen entspricht, dem Endnutzer zugeht.
- 21.4** Ein Kündigungsrecht besteht nicht, soweit die STADTWERKE VELBERT die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes nach den gesetzlichen Vorschriften anpasst.
- 22. Tarifberatung (vgl. § 57 Abs. 3 TKG)**
- 22.1** Die STADTWERKE VELBERT berät aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Abs. 3 TKG sowie der TK-Transparenzverordnung die Endnutzer hinsichtlich des für den jeweiligen Endnutzer besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste.
- 22.2** Die Beratung erfolgt per Brief oder Bereitstellung der Tarifberatung im Kundenservicebereich. Besteht eine wirksame Einwilligung des Kunden in Telefonwerbung, kann die Beratung auch im Rahmen eines Anrufs der STADTWERKE VELBERT beim Kunden erfolgen.
- 23. Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetzugangsdiensten (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)**
- 23.1** Im Falle von anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 oder Satz 2 unstrittig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der Stadtwerke Velbert den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Stadtwerke Velberts im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.
- 23.2** Die vorstehende Regelung gelten nach bei einem sog. „Angebotspaket“, welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (vgl. § 66 TKG).
- 24. Entstörung bei Telekommunikationsdiensten**
- 24.1** Der Endkunde kann von der STADTWERKE VELBERT bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Endkunde hat die Störung selbst zu vertreten. Der Endkunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

- 24.2** Die STADTWERKE VELBERT hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kunden- dienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Endkunden zu dokumentieren. Wenn die Stadtwerke Velbert die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, den Endkunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen eingeleitet wurden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
- 24.3** Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertraglich Anwendung.
- 24.4** Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sowie weitere Informationen zum Service sind im Internet oder auf andere geeignete Weise einsehbar.
- 25. Umzug (vgl. § 60 TKG)**
- 25.1** Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt und seine Verträge weiterführen möchte, ist die STADTWERKE VELBERT als STADTWERKE VELBERT von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die STADTWERKE VELBERT diese dort anbietet. Die STADTWERKE VELBERT kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, dass jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.
- 25.2** Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.
- 26. Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)**
- 26.1** Rechnungen der STADTWERKE VELBERT haben den Inhalt nach § 62 TKG.
- 26.2** Die STADTWERKE VELBERT als rechnungsstellendes Unternehmen wird den Rechnungsempfänger (Kunden) in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.
- 27. Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)**
- 27.1** Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgeltabrechnungen der STADTWERKE VELBERT sind gegenüber der STADTWERKE VELBERT innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. Die STADTWERKE VELBERT wird den Kunden in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei der STADTWERKE VELBERT maßgebend.
- 27.2** Im Falle von Beanstandungen ist eine technische Prüfung nach § 67 Abs. 3 TKG vorzunehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.
- 28. Haftung (vgl. 70 und 69 TKG)**
- 28.1** Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die STADTWERKE VELBERT unbegrenzt.
- 28.2** Für Vermögensschäden, die von der STADTWERKE VELBERT, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet die STADTWERKE VELBERT nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer. Besteht die Schadensersatzpflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Mio. Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des STADTWERKE VELBERT herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.
- 28.3** Für Vermögensschäden, die die STADTWERKE VELBERT, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 31.2 erfasst sind, haftet die STADTWERKE VELBERT unbegrenzt.
- 28.4** Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 31.1 bis 31.3 erfasst sind, haftet die STADTWERKE VELBERT nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.
- 28.5** Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500,- Euro je Schadensfall.
- 28.6** Die STADTWERKE VELBERT haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen STADTWERKE VELBERT-Leistungen unterbleiben.
- 28.7** Die STADTWERKE VELBERT haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- 28.8** In Bezug auf die von der STADTWERKE VELBERT entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.



- 8.9** Für den Verlust von Daten haftet die STADTWERKE VELBERT über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.
- 28.10** Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter von der STADTWERKE VELBERT, der STADTWERKE VELBERT-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- 28.11** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- 28.12** Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- 28.13** Soweit die STADTWERKE VELBERT aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG dem Endnutzer eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Endnutzer oder einem Wettbewerber nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.
- 29. Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)**
- 29.1** Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem STADTWERKE VELBERT öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:
- die §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,
 - der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
 - Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.
- 29.2** Das Schlichtungsverfahren endet, wenn
- der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,
 - Endnutzer und Betreiber oder STADTWERKE VELBERT sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,
 - Endnutzer und Betreiber oder STADTWERKE VELBERT übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
 - die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder STADTWERKE VELBERT mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
 - die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.
- 29.3** Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.
- 29.4** Soweit der Vertrag online abgeschlossen wurde und der Kunde Verbraucher ist, steht ihm für die außegerichtliche Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen auch die Plattform zur Online-Streitbeilegung der EU-Kommission (OS-Plattform) zur Verfügung. Diese Plattform ist im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar. Die STADTWERKE VELBERT ist nicht zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und wird im Anrufungsfall individuell über eine Teilnahme entscheiden.
- 30. Datenschutz/Fernmeldegeheimnis (insbesondere nach DS-GVO und TTDSG)**
- 30.1** Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der STADTWERKE VELBERT unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.
- 30.2** Die STADTWERKE VELBERT wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen erheben, verarbeiten und nutzen. Diese Verarbeitung richtet sich nach der DS-GVO und den hierzu anwendbaren ergänzenden nationalen Vorschriften (BDSG) sowie speziell für Telekommunikationsdienste das TTDSG.
- 30.3** Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. Die STADTWERKE VELBERT wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Hat der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und deren weiteren Erfüllung erforderlich ist. Die STADTWERKE VELBERT wird Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende EU e-Privacy-Verordnung, ab deren Geltungstichtag beachten.
- 30.4** Die STADTWERKE VELBERT wird, soweit dies für die Begründung eines Vertrages mit dem Kunden erforderlich ist, insbesondere die folgenden Daten erheben: Vor- und Nachname (einschließlich Titel und Anrede), Wohnanschrift, ggf. weitere Daten zum Anschlussort, Rechnungsanschrift, gewünschte Dienste und Dienstmerkmale, Passwörter und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung Bankverbindung und Name des Kontoinhabers sowie ggf. eine vom Kunden erteilte Werbeeinwilligung.
- 30.5** Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch die STADTWERKE VELBERT sind den AGB beigefügt oder auf der Webseite bzw. auf andere geeignete Weise abrufbar.



- 30.6 Die von dem Receiver übermittelten Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert, sofern dies zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.
- 30.7 Die STADTWERKE VELBERT trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der STADTWERKE VELBERT mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.
- 31. Schlussbestimmungen**
- 31.1 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformabrede bedarf der Schriftform. Soweit in den Vertragsgrundlagen (vgl. Ziff. 1.6 der AGB) bzw. hier Schriftform vorgesehen wird, kann diese nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist.
- 31.2 Die STADTWERKE VELBERT ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsüberganges durch Sonderkündigung zu beenden. Die Kündigung ist binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Mitteilung über die beabsichtigte Übertragung und Hinweis auf vorstehendes Sonderkündigungsrecht schriftlich zu erklären. Der Übergang wird frühestens mit Ablauf der Sonderkündigungsfrist wirksam. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zulässig.
- 31.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UNKaufrechts und des internationalen Privatrechts.
- 31.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die – soweit rechtlich zulässig – dem mit der unwirksamen Bestimmung Bezweckten bzw. Gewollten am ehesten entspricht.
- 32. Stadtwerke Velbert Kennzeichnung**
 STADTWERKE VELBERT GmbH
 Kettwiger Str. 2
 Handelsregister: Registergericht Wuppertal
 Registernummer: HRB 17801
 42549 Velbert
 Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 81120 90 54

Geschäftsführer:
 Tobias Grau

Kontakt: Tel.: 02051/988-0
 Fax: 02051/988-439
 E-Mail: info@stwvelbert.de
www.STADTWERKE VELBERT.de

Stand: 18.04.2024

Belehrung Widerrufsrecht für Verbraucher für unsere Dienstleistung (Widerrufsrecht)

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der **STADTWERKE VELBERT GmbH, Kettwiger Str. 2 42549 Velbert, info@stwvelbert.de** mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das 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 vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags 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.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, 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 Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Hinweis zu o.g. Widerrufsrecht:

Erwerben Sie ein vergünstigtes Endgerät in Verbindung mit Abschluss eines neuen Telekommunikationsdienste-Vertrags oder einer Vertragsverlängerung, so können Kaufvertrag und Dienstleistung nur gemeinsam widerrufen werden. Widerrufen Sie den Vertrag über die Dienstleistung, so erklären Sie gleichzeitig auch den Widerruf des Kaufvertrags und umgekehrt.

An
Stadtwerke Velbert GmbH
Kettwiger Str. 2
42549 Velbert

Registergericht Wuppertal, Registernummer: HRB17801
E-Mail: info@stwvelbert.de

WIDERRUFSFORMULAR

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

abgeschlossen am

Vorname / Name	
Straße / Hausnummer	PLZ / Ort

Ort/Datum

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

X

(*) Unzutreffendes streichen.