

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Stadtwerke Lübeck Digital GmbH für Telekommunikationsdienstleistungen  
und Verkauf von Hardware

### 1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlage

1.1 Die Stadtwerke Lübeck Digital GmbH („SWL Digital“) bietet verschiedene Telekommunikationsdienstleistungen sowie den Verkauf von mit diesen Leistungen verbundener Hardware, beispielsweise Router oder IP-Telefone, an. Diese Leistungen werden auf der Website der SWL Digital beworben und können u. a. dort bestellt werden.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) finden Anwendung auf alle genannten Leistungen, die die SWL Digital für die Kund:innen erbringt. Diese AGB finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kund:innen gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens der Kund:innen in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und die SWL Digital ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.

1.3 Die aktuell geltenden AGB sind während des Bestellprozesses und während ihrer Geltungsdauer auch sonst jederzeit für die Kund:innen auf der Website im Downloadbereich [glasfaser.swhl.de](https://glasfaser.swhl.de) abrufbar und können dort von den Kund:innen abgespeichert und ausgedruckt werden.

1.4 Die Vertragsbeziehung der Parteien (Vertragsgrundlage) regelt sich in nachfolgend genannter absteigender Rangfolge:

- Auftrag der Kund:innen und Auftragsbestätigung der SWL Digital
- Preisübersichten
- diese AGB
- Leistungsbeschreibung

1.5 Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen der jeweils vorrangigen Regelung. Zusätzlich werden die von der SWL Digital erteilten Informationen nach §§ 53, 54 Telekommunikationsgesetz (TKG) Vertragsbestandteil und der Vertrag weicht nicht zum Nachteil der Kund:innen hiervon ab (siehe Ziffern 20 und 21).

1.6 Das TKG und insbesondere dessen Bedingungen zum Schutz der Kund:innen gelten auch dann, sollte in den AGB nicht ausdrücklich und/oder nicht vollständig hierauf Bezug genommen werden (siehe auch Ziffer 18.1). Gleiches gilt für zwingende Datenschutzvorschriften aus der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und dem Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDG) sowie dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

1.7 Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das TDDG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und die mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträge und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträge sowie die im Telekommunikationsbereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und ggf. 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 SWL Digital zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrags nach § 313 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) unter vorrangiger Regelung des § 57 TKG führen (siehe Ziffer 23).

1.8 Die SWL Digital ist berechtigt, sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritter zu bedienen.

1.9 Diese AGB gelten nicht für die Herstellung von Hausanschlüssen.

### 2 Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen

2.1 Alle Angebote der SWL Digital sowie die dazugehörigen Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot und/oder der Abgabe der Vertragszusammenfassung freibleibend.

2.2 Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der SWL Digital, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

2.3 Die Bereitstellung der Leistungen auf der Website durch die SWL Digital stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags an die Kund:innen, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebots durch die Kund:innen an die SWL Digital dar. Die Kund:innen können die von ihnen gewünschte Leistung auf der Website auswählen und konfigurieren. Auf Wunsch stellt die SWL Digital dann die Vertragsdokumente für die Bestellung zusammen und übersendet diese per E-Mail oder auf andere geeignete Weise an die Kund:innen. Hierbei sind bereits die erforderlichen Pflichtangaben (insbesondere Kontaktdaten, Anschlussadresse, Bankverbindung sowie Wünsche zur Anschlussübernahme und zu Einzelverbindungen nachweisen, E-Mail-Adresse) zu machen, damit die SWL Digital hierauf basierend die gesetzlich erforderlichen Dokumente (Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG und vorvertragliche Information nach § 55 TKG) bereitstellen kann.

2.4 Nach Empfang der Dokumente zum gewünschten Produkt können die Kund:innen diese prüfen und ggf. durch eine neue Auswahl auf der Website der SWL Digital korrigieren. Die Kund:innen geben eine bindende Bestellung (Angebot) für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, indem sie die Bestellung verbindlich abgeben. Dies ist insbesondere möglich, indem die Kund:innen den Link „Verbindlich bestellen“ in der E-Mail aufrufen oder auf sonstige Weise erkennbar verbindlich die Bestellung abgeben.

Die Kund:innen sind an eine Bestellung 30 Tage gebunden. In dieser Zeit wird die SWL Digital diese Bestellung prüfen.

2.5 Bevor Kund:innen ihre Vertragserklärung (Bestellung) abgeben, stellt die SWL Digital den Kund:innen kostenfrei eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt (siehe Ziffern 19, 20, 21). Ist es der SWL Digital aus technischen Gründen objektiv nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Willenserklärung der Kund:innen zur Verfügung zu stellen, so muss sie den Kund:innen unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrags hängt davon ab, dass die Kund:innen nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigen (siehe § 54 Absatz 3 TKG sowie Ziffer 21). Die von der SWL Digital erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG werden Vertragsbestandteil (siehe Ziffern 20 und 21).

2.6 Der Vertrag über die bestellten Dienstleistungen kommt zustande, wenn die SWL Digital das Angebot für eine Dienstleistung durch gesonderte Annahme gegenüber den Kund:innen durch separate E-Mail oder auf andere geeignete Weise annimmt. Im Falle von Schaltungen wie Fibre to the Curb („FTTC“), Fibre to the Building („FTTB“) oder Fibre to the Home („FTTH“) kann die Annahme insbesondere auch durch Mitteilung des Schaltungstermins erklärt werden. Im Falle von Telefoniediensten kann die Annahme des Angebots auch durch die Einspielung und Freischaltung von Rufnummern erfolgen. Die SWL Digital ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

2.7 Die SWL Digital kann im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften (Artikel 6 Absatz 1 lit. f) DS-GVO und § 31 BDSG) Bonitätsauskünfte einholen, um über den Vertragsschluss oder andere vertragsgestaltende Maßnahmen zu entscheiden.

2.8 Die SWL Digital kann zu den einzelnen Leistungen freibleibend Optionen, besondere Leistungsmerkmale sowie zusätzliche Leistungen anbieten. Diese werden nur jeweils Vertrags- und Leistungsbestandteil, wenn die Kund:innen diese mit der SWL Digital ausdrücklich vereinbaren. Die Einzelheiten richten sich nach der jeweiligen Option und deren vertraglicher Beschreibung.

### 3 Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht

Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular wird den Kund:innen mit den Vertragsunterlagen zur Verfügung gestellt.

### 4 Leistungen der SWL Digital

4.1 Die von der SWL Digital zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Vertragsgrundlagen gemäß Ziffer 1.4 dieser AGB. Die SWL Digital 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 SWL Digital bei der Auswahl der erforderlichen Arbeitsmittel für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen frei. Ergänzend gilt Folgendes:

4.2 Notwendige technische Voraussetzung für die Leistungen der SWL Digital ist das Vorhandensein einer den technischen Anforderungen genügenden Kupferdoppelader der DTAG am Kundenstandort oder eines Glasfaserhausanschlusses der TraveNetz / SWL Digital und einer den technischen Anforderungen für eine Datenübertragung genügenden Hausverkabelung im Gebäude der Kund:innen. Sollte keine den technischen Anforderungen genügende Kupferdoppelader der Telekom oder Glasfaserinfrastruktur vorhanden sein, oder entfällt die Nutzungsberechtigung, ist die SWL Digital von allen Leistungspflichten befreit und berechtigt, diesen Vertrag außerordentlich zu kündigen bzw. aufgrund von technischer oder wirtschaftlicher Unmöglichkeit vorzeitig zu kündigen. Schadensersatzansprüche der Kund:innen bestehen nicht.

4.3 Für FTTH-Produkte ist ein Glasfaserhausanschluss der SWL Digital notwendig. Die Verlegung eines Standard-Glasfaserhausanschlusses erfolgt in den dafür ausgewiesenen Ausbaubereichen auf direktem Weg vom Glasfasernetz in der Straße zum Gebäude. Die Kosten für den Glasfaserhausanschluss tragen die Auftraggeber:innen des Dienstes gemäß aktueller Preisliste. Aus einem Dienstauftrag entsteht kein Recht auf die Erstellung eines Glasfaserhausanschlusses. Die Erstellung eines Glasfaserhausanschlusses ist vom Erschließungsgebiet, dem aktuellen Ausbaustand und einer Vor-Ort-Begehung abhängig. Mehrkosten, die durch notwendige oder von Kund:innen gewünschte spezielle Wegeführungen entstehen, werden nach Vereinbarung von den Kund:innen getragen. Werden im Rahmen von Werbeaktionen keine oder verminderte Kosten für die Erstellung eines Glasfaserhausanschlusses in Rechnung gestellt und kommen die Kund:innen ihrer Mitwirkungspflicht beim Bau des Glasfaserhausanschlusses oder der Montage möglicher Endgeräte der Kund:innen nicht nach und befinden sich die Kund:innen trotz schriftlicher Mahnung mit einer Frist von 14 Tagen mit der Abnahme der gebuchten Dienste in Verzug, behält sich die SWL Digital vor, nach Fristablauf den Dienstevertrag zu kündigen und die vollständigen Kosten für die Erstellung des Glasfaserhausanschlusses in Rechnung zu stellen.

4.4 Telekommunikationsprodukte mit Telefonanschluss beinhalten einen IP-Telefoniedienst. Notwendige technische Voraussetzung für die Leistungen der SWL

Digital für den enthaltenen Telefonanschluss ist ferner das Vorhandensein eines betriebsbereiten Internetzugangs der SWL Digital.

**4.5** Soweit die SWL Digital eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z. B. der Verfügbarkeit von Übertragungswege oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung der SWL Digital unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der SWL Digital entfällt insoweit, es sei denn, der SWL Digital ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuwerfen.

**4.6** Die SWL Digital kann sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritter bedienen. Soweit die vertragliche Leistung erfüllt wird, ist die SWL Digital in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur. Die SWL Digital ist berechtigt, die technischen Mittel, insbesondere die Technologie und Infrastruktur, sowie den Netzbetreiber zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange der Kund:innen entgegenstehen. Die Kund:innen werden in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit zumutbar.

**4.7** Die SWL Digital bemüht sich, die Kund:innen in jedem Fall von einer längeren Leistungseinstellung oder -beschränkung zu unterrichten, und wird die Kund:innen entsprechend § 58 Absatz 2 TKG informieren, wenn eine Störung nicht am Folgetag des Eingangs einer Störungsmeldung beseitigt werden kann (siehe zur Störung auch Ziffer 26). 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.

**4.8** Von der SWL Digital bei Kund:innen installierte Einrichtungen bzw. zur Nutzung überlassene Geräte bleiben Eigentum der SWL Digital, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, die die SWL Digital von bisherigen Eigentümer:innen übernommen hat. Die Kund:innen haben keinen Anspruch auf Überlassung von Neugeräten und Neueinrichtungen. Die Kund:innen haben auf ihre Kosten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihnen überlassenen Geräte an die SWL Digital unverzüglich ordnungsgemäß zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Gegenständen ist ausgeschlossen. Demontage und Rücktransport werden auf besonderen Auftrag der Kund:innen von der SWL Digital gegen Abrechnung von Arbeitslohn, Fahrtkosten und Materialverbrauch vorgenommen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei einem von den Kund:innen zu vertretenden Verlust oder einer von den Kund:innen zu vertretenden Beschädigung einer installierten Einrichtung bzw. eines zur Nutzung überlassenen Geräts wird den Kund:innen der dadurch entstandene Schaden in Rechnung gestellt. Die SWL Digital ist jedoch bis zum Vertragsende berechtigt, den Kund:innen durch entsprechende Mitteilung in Textform das Eigentum unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung mit Wirkung zum Vertragsende unentgeltlich zu übertragen.

**4.9** Die SWL Digital ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Bekämpfung von Spam, Computerviren/-würmern, Trojanern, Hack-/DoS-Attacken o. Ä. oder zur Durchführung betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Die SWL Digital wird die Kund:innen im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter 6 Monaten) aufgrund eines Fehlverhaltens der Kund:innen mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, ist die SWL Digital berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Falle einer Sperrung zur Netzsicherheit haben die Kund:innen 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 des Internetzugangs können die Kund:innen die SWL Digital unter den bekannt gegebenen Kontaktdaten kontaktieren.

**4.10** Die SWL Digital ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch für deren Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.

**4.11** Soweit für die Erbringung der Leistungen der SWL Digital Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die SWL Digital keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die SWL Digital tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an die Kund:innen ab, die diese Abtretung annehmen. Die Rechte der Kund:innen aus § 57 Absatz 4 und § 58 TKG bleiben unberührt (siehe hierzu Ziffern 25 und 26).

## 5 Leistungstermine und Fristen sowie höhere Gewalt

**5.1** Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn die SWL Digital diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und die Kund:innen rechtzeitig alle in ihrem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die SWL Digital geschaffen haben, sodass die SWL Digital den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Vereinbarung

und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten Fixtermine, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

**5.2** Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung der Hauseigentümer:innen oder anderer Rechteinhaber:innen nicht bereitgestellt, sind die Kund:innen berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber der SWL Digital mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

**5.3** Gerät die SWL Digital in Leistungsverzug, sind die Kund:innen nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihnen gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.

**5.4** Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereichs der SWL Digital liegende und von der SWL Digital nicht zu vertretende Ereignisse (höhere Gewalt), die die Leistung der SWL Digital unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden die SWL Digital 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 Lieferunternehmen oder Unterbeauftragten der SWL Digital oder deren Lieferunternehmen und Unterbeauftragten bzw. bei den von der SWL Digital autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (PoP: Point of Presence) eintreten. Sie berechtigen die SWL Digital, die Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als 10 Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet. Die Rechte der Kund:innen aus § 57 Absatz 4 und § 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt (siehe hierzu Ziffern 25 und 26).

**5.5** Für den Fall, dass die SWL Digital einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Absatz 4 TKG (siehe Ziffer 26.4), es sei denn, die Kund:innen haben das Versäumnis des Termins zu vertreten.

## 6 Nutzung von Grundstücken

**6.1** Soweit durch die vertraglichen Leistungen die Rechte der Eigentümer:innen oder sonst dinglich Berechtigter eines Grundstücks berührt werden, kann die SWL Digital den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn kein Nutzungsvertrag gemäß den telekommunikationsgesetzlichen Vorgaben („Nutzungsvertrag“) oder Eigentümererklärung („EE“) besteht bzw. eine EE von dinglich Berechtigten widerrufen wird und die Kund:innen auf Verlangen der SWL Digital nicht binnen eines Monats den Antrag der dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrags vorlegen. Die SWL Digital ist ferner zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn die dinglich Berechtigten den Nutzungsvertrag kündigen.

**6.2** Legen die Kund:innen binnen der Frist den Antrag der dinglich Berechtigten auf Abschluss des Nutzungsvertrags vor, können die Kund:innen den Vertrag fristlos kündigen, wenn die SWL Digital den Antrag gegenüber den Eigentümer:innen nicht binnen eines Monats durch Übersendung des gegengezeichneten Vertrags annimmt.

**6.3** Soweit und solange ein Nutzungsvertrag bzw. eine EE nicht vorliegen, ist die SWL Digital von der Verpflichtung zur Leistung frei.

**6.4** Sind die Kund:innen die Grundstückseigentümer:innen und liegt kein Fall der Ziffer 6.2 vor, bleibt der Bestand des Vertrags von der Leistungsfreiheit der SWL Digital nach Ziffer 6.3 unberührt und die Kund:innen haben bis zur ordnungsgemäßen Beendigung die nutzungsunabhängige Vergütung weiter zu leisten.

## 7 Pflichten und Obliegenheiten der Kund:innen

**7.1** Die Kund:innen verpflichten sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen die SWL Digital bei ihrer Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass sie ihre Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Dies gilt insbesondere auch für die Einholung eventuell erforderlicher Genehmigungen und die Erfüllung dort genannter Auflagen.

**7.2** Sobald den Kund:innen erstmalig die Leistung der SWL Digital bereitgestellt wird, haben sie diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der SWL Digital geschuldeten Leistung haben sie ebenfalls unverzüglich der SWL Digital anzuzeigen. Haben die Kund:innen die Störung zu vertreten oder liegt eine von den Kund:innen gemeldete Störung nicht vor und hätten die Kund:innen dies erkennen können, ist die SWL Digital berechtigt, den Kund:innen die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

**7.3** Verfügen die Kund:innen über eine eigene Rufnummer und wird diese zur Ausführung eines Dienstes durch die SWL Digital verwendet, sind sie verpflichtet, die SWL Digital unverzüglich über den Widerruf der zugeteilten Rufnummer durch die BNetzA zu unterrichten. Ferner haben die Kund:innen die Änderung ihrer Rufnummer oder die Rückgabe der Rufnummer an die BNetzA der SWL Digital unverzüglich mitzuteilen. Zudem sichern die Kund:innen zu, dass Telefonnummern, mit deren Übernahme sie die SWL Digital beauftragen, frei von Rechten Dritter sind. Alle Mitteilungen an die SWL Digital haben in Textform (z. B. per E-Mail) unter Nachweis der Identität bzw. der Berechtigung der Kund:innen zu erfolgen.

7.4 Die Kund:innen verpflichten sich, grundsätzlich nur ihnen zur Nutzung zugewiesene Rufnummern zu verwenden. Im Rahmen des Leistungsmerkmals „Ausgehende Rufnummer festlegen“ haben die Kund:innen die Möglichkeit, eine abweichende Rufnummer anzeigen zu lassen. Nutzen die Kund:innen zu diesem Zweck eine Rufnummer Dritter, so werden die Kund:innen gegenüber der SWL Digital unaufgefordert einen Nachweis darüber erbringen, dass sie seitens Dritter zur Verwendung der Rufnummer befugt sind.

7.5 Die Kund:innen verpflichten sich, ihre Mitarbeiter:innen darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundenen oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist.

7.6 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus dem Service-Level-Agreement (SLA) und den Leistungsbeschreibungen ergeben.

7.7 Die Kund:innen unterstützen die SWL Digital bei der Einholung aller von der SWL Digital beizubringenden Genehmigungen, indem sie für die Einhaltung der an die Genehmigungen geknüpften Bedingungen und Auflagen sorgen, soweit sie sie betreffen.

7.8 Die Kund:innen tragen die Obliegenheit, im Rahmen ihrer Verantwortungssphäre die möglichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, damit die Dienste der SWL Digital nicht missbräuchlich durch Dritte genutzt werden können. Zu dieser Obliegenheit zählt, dass die Kund:innen verfügbare Updates für die von ihnen betriebenen Geräte und Systeme einspielen und die Verfügbarkeit dieser Updates regelmäßig prüfen.

7.9 Die Kund:innen stellen für die Vertragsdauer auf ihre Kosten Strom, Erdung und Raum für die technischen Einrichtungen nach den anerkannten Regeln der Technik bereit, die bei ihnen zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die SWL Digital erforderlich sind.

7.10 Die Kund:innen sind verpflichtet, ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften und anerkannten Kommunikationsprotokollen entsprechen.

7.11 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.

7.12 Arbeiten am Leitungsnetz der SWL Digital oder an überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen sind ausschließlich der SWL Digital oder von der SWL Digital Beauftragten vorbehalten. Hierzu stellen die Kund:innen unentgeltlich im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Stellen die Kund:innen die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, ist die SWL Digital berechtigt, die Arbeiten zu verweigern.

7.13 Die Kund:innen haben der SWL Digital zur Sicherstellung ihrer Leistung und zur Beseitigung von Störungen im Telekommunikationsnetz Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren, die sich in ihren Räumen bzw. auf ihrem Grundstück befinden. Gewähren die Kund:innen keinen Zutritt oder sind sie in angemessener Frist nicht erreichbar, kann die SWL Digital die Sicherstellung der Leistung nicht gewährleisten und ist bei Störungen berechtigt, die Kund:innen vom Netz zu trennen. Die Kund:innen werden in diesem Fall von ihrer Leistungspflicht nicht befreit. Die Kund:innen haben auf Verlangen der SWL Digital auch die Überprüfung ihrer Endgeräte zu gestatten, es sei denn, dass diese als Störungsursache technisch nicht in Betracht kommen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

7.14 Die Kund:innen dürfen die ihnen erbrachten Leistungen nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang und nur nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und anerkannten Regeln der Technik nutzen. Insbesondere dürfen die Kund:innen keine strafbaren und insbesondere keine beleidigenden, verleumderischen, volksverhetzenden, pornografischen, sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte über das Netz der SWL Digital und/oder das Internet verbreiten oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung zum Abruf durch Dritte Vorschub leisten. Die Kund:innen haben bei der Nutzung insbesondere auch den Urheber- und den Datenschutz sowie das Wettbewerbsrecht zu wahren. Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass von ihren Endgeräten keine Störungen im Netz der SWL Digital oder der sonstigen Netzteilnehmer:innen verursacht werden. Bei einem Verstoß gilt Ziffer 8.1.

7.15 Eine Anrufweiterleitung darf nur zum Zweck der Erreichbarkeit der Kund:innen oder der mit ihnen in einem Haushalt lebenden Personen eingerichtet werden. Vor der Einrichtung einer solchen Anrufweitschaltung auf den Anschluss Dritter haben sie deren Einverständnis einzuholen.

7.16 Einen Verdacht auf missbräuchliche Nutzung ihrer Benutzerkennung / ihres Passworts teilen die Kund:innen unverzüglich mit und werden in diesem Fall ihr Passwort ändern.

7.17 Die Kund:innen haben die SWL Digital auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der Verletzung der Pflichten nach Ziffer 7.14 dieser AGB oder aufgrund sonstiger rechtswidriger Handlungen der Kund:innen erhoben werden.

7.18 Besteht ein plausibler Verdacht, dass die Kund:innen die Pflichten nach Ziffer 7.14 verletzen, kann die SWL Digital die Nutzung durch die Kund:innen vorläufig sperren bzw. beschränken. Die Kund:innen sind 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 Ziffer 7.14 von den Kund:innen beseitigt, wird die Sperre bzw. Beschränkung unverzüglich aufgehoben.

7.19 Bestätigen die Kund:innen der SWL Digital schriftlich, dass sie eine Pflichtverletzung nach Ziffer 7.14 beseitigt haben bzw. zukünftig unterlassen, so wird die Sperre bzw. Beschränkung aufgehoben. Ist die Pflichtverletzung entgegen der Bestätigung nicht beseitigt bzw. wiederholen die Kund:innen schuldhaft die Pflichtverletzung, so kann die SWL Digital ohne weitere Abmahnung den Vertrag fristlos kündigen.

7.20 Beruht der Verdacht einer Pflichtverletzung auf der Geltendmachung der Verletzung von Rechten Dritter durch die betroffenen Dritten, wird die SWL Digital die Kund:innen auch hierüber informieren. Die Kund:innen haben dann einen Anspruch auf Aufhebung der Sperre bzw. Beschränkung, wenn sie eine gerichtliche oder behördliche Verfügung vorlegen, die sie gegen Dritte erwirkt haben.

7.21 Soweit die Kund:innen die vertragsgemäßen Leistungen der SWL Digital zur Versendung von Daten nutzen und durch fehlerhafte Leistungen der SWL Digital Daten bei den Kund:innen selbst verloren gehen oder beschädigt werden können, sind sie zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet, ihre Daten in anwendungsadäquaten Intervallen so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

7.22 Die Kund:innen haben die Angaben zu ihrem Vertrag wahrheitsgemäß nach bestem Wissen und Gewissen zu machen. Die Kund:innen sind verpflichtet, jede Änderung ihres Namens, ihrer Wohn- oder Geschäftsanschrift, ihrer Rechnungsanschrift, ihrer Rechtsform und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung ihrer Bankverbindung unverzüglich und wahrheitsgemäß der SWL Digital 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, sind die Kund:innen zum Nachweis des Namens durch entsprechenden Registerauszug verpflichtet.

7.23 Kommen die Kund:innen den vorgenannten Verpflichtungen nicht nach, ist die SWL Digital berechtigt, die für die Ermittlung notwendiger Informationen entstehenden Kosten den Kund:innen in Rechnung zu stellen. Ferner sind die Kund:innen gehindert, sich auf einen späteren Zugang zu berufen, wenn die SWL Digital rechtzeitig Erklärungen an die letzte bekannte Anschrift übersandt hat und es wegen Nachsendung oder erforderlicher Ermittlungen der neuen Anschrift zu Verzögerungen kommt.

## 8 Unterbrechung von Diensten

8.1 Die SWL Digital ist berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere zur Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), zum Schutz der Interoperabilität der Dienste, aus Datenschutzgründen oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

8.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der SWL Digital voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

8.3 Die Rechte der Kund:innen aus § 57 Absatz 4 und § 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt (siehe hierzu Ziffern 25 und 26).

## 9 Online-Kundenportal und Zugang zur Kundenhotline

9.1 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass ein [Online-Kundenportal](#) bereitgestellt wird, ist dieses für die Vertragskommunikation zu nutzen. Es gilt hierzu insbesondere Folgendes:

9.2 Bei Abschluss eines solchen Vertrags kommunizieren die SWL Digital und die Kund:innen über die Dokumente miteinander, die die SWL Digital oder die Kund:innen in das [Online-Kundenportal](#) und das dortige Postfach der Kund:innen einstellen. Die Kund:innen erhalten Zugangsdaten, die sie vertraulich behandeln müssen.

9.3 Die SWL Digital behält sich vor, die Kund:innen angemessen per E-Mail an die hinterlegte E-Mail-Adresse über die Einstellung (Zustellung) von Dokumenten zu unterrichten. Den Kund:innen bleibt es unbenommen, auch auf anderem Weg mit der SWL Digital zu kommunizieren.

9.4 Die SWL Digital behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post oder auf anderem geeigneten Wege versenden zu dürfen.

9.5 Allgemein gilt aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit, dass die SWL Digital den Kund:innen oder deren Vertreter:innen und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu ihren personenbezogenen Daten und Anliegen gewähren darf, wenn sie sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigte authentifiziert haben. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt den Kund:innen unbenommen.

9.6 Als sichere Daten gelten entweder eine vertraulich an die Kund:innen vergebene PIN oder die Zugangsdaten. Die SWL Digital wird auch weitere sichere und zumutbare



Formen der Kundenauthentifizierung beachten, insbesondere, wenn die Kund:innen ihre Rechte aus der DS-GVO wahrnehmen möchten.

## 10 Nutzung durch Dritte

10.1 Eine Nutzung ist nur durch haushalts- oder betriebsangehörige Personen der Kund:innen sowie deren Besucher:innen zulässig. Eine Nutzungsüberlassung bzw. Weiterlieferung an Dritte ist nicht gestattet.

10.2 Soweit die Kund:innen die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte zu vertreten haben, sind sie verpflichtet, das Entgelt für diese Leistungen zu zahlen, und müssen sich deren Verhalten wie eigenes Verhalten zurechnen lassen.

10.3 Ferner müssen sie dafür Sorge tragen, dass auch Dritte sämtliche Pflichten der Kund:innen, insbesondere auch nach Ziffer 7.14 dieser Bedingungen, einhalten.

10.4 Die Kund:innen dürfen Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWL Digital, die nur aus sachlichen Gründen verweigert werden darf, die bereitgestellte Leistung nicht zur ständigen Alleinnutzung überlassen.

10.5 Die Kund:innen dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWL Digital, die im freien Ermessen der SWL Digital liegt, die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise Dritten überlassen. Dritte sind hierbei nicht die im Haushalt der Kund:innen lebenden Personen oder Besucher:innen der Kund:innen oder solche Dritte, die offensichtlich vom Vertragszweck erfasst sein sollen. Bei einem Verstoß kann die SWL Digital gemäß Ziffer 22.8 den Vertrag fristlos kündigen. Ferner kann die SWL Digital von den Kund:innen verlangen, so gestellt zu werden, wie die SWL Digital ohne die Nutzung stünde, und/oder entgangene Entgelte zuzüglich Bearbeitungskosten in angemessener Höhe verlangen.

## 11 Entgelte, Rechnungsstellung und Einzelverbindungs nachweis

11.1 Die von den Kund:innen an die SWL Digital zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der jeweils vereinbarten Preisliste für die vertragliche Leistung. Die SWL Digital veröffentlicht die jeweils aktuellen allgemein angebotenen Preise und Tarife nach § 52 TKG auf der Website [glasfaser.swl.de](https://glasfaser.swl.de) (siehe hierzu auch Ziffer 20). Wegen einer Änderung der jeweils vereinbarten Preisliste (sowie sonstiger vertraglicher Regelungen) gilt § 57 Absatz 4 TKG (siehe Ziffer 23).

11.2 Die Kund:innen sind auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit sie diese Nutzung zu vertreten haben.

11.3 Die Zahlungspflicht der Kund:innen beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, es sei denn, es wurden gesonderte Vereinbarungen vorgenommen. Die SWL Digital stellt den Kund:innen das zu zahlende Entgelt für erbrachte Leistungen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in der Regel innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf eines jeden Nutzungsmonats in Rechnung. 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. Einrichtungspreise sind mit Beginn der Dienstleistung fällig.

11.4 Alle übrigen Entgelte sind von den Kund:innen jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.

11.5 Die Rechnung der SWL Digital über Telekommunikationsdienstleistungen sowie ggf. Leistungen Dritter hat den Inhalt nach § 62 TKG (siehe Ziffer 30). Aus Ziffer 30 ergeben sich auch die Regeln zu Teilzahlungen und weitere Hinweise.

11.6 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 der Kund:innen) der SWL Digital. Die Kund:innen werden durch Übermittlung einer entsprechenden Benachrichtigung per E-Mail an eine von den Kund:innen angegebene E-Mail-Adresse informiert. Hiermit gilt die Rechnung in der Verfügungsgewalt der Kund:innen als zugegangen. Die Rechnungsstellung per Post kann von den Kund:innen gemäß bei Beauftragung geltender Preisliste als Zusatzleistung beauftragt werden.

11.7 Wird auf Wunsch der Kund:innen ein Einzelverbindungs nachweis nach § 65 TKG erteilt, werden die Zielnummern nach Wahl der Kund:innen vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Machen die Kund:innen von ihrem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung (siehe Ziffer 31).

11.8 Gegen Ansprüche der SWL Digital können die Kund:innen nur aufrechnen mit (1.) unbestrittenen oder (2.) rechtskräftig festgestellten oder (3.) offenkundig berechtigten Ansprüchen.

11.9 Darüber hinaus sind die Kund:innen zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur insoweit befugt, als ihr Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## 12 Zahlungsbedingungen

12.1 Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPA-Lastschriftverfahren, wofür die Kund:innen eine widerrufliche Einzugsermächtigung bzw. einen Lastschriftauftrag erteilen. Eine andere Zahlungsweise kann vereinbart werden und ein zusätzliches Entgelt gemäß Preisliste auslösen.

12.2 Für die Anmahnung fälliger Rechnungsbeträge nach Verzugseintritt sind die Kund:innen verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz zu zahlen (Mahngebühr). Die Mahngebühr ist der Preisliste zu entnehmen. Der SWL Digital steht der Nachweis eines höheren Schadens, den Kund:innen der Nachweis eines geringeren Schadens offen. Die Geltendmachung eines Zinsschadens bleibt vorbehalten.

12.3 Spätestens 14 Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugs-ermächtigung vorliegt, wird die SWL Digital das von den Kund:innen geschuldete Entgelt vom Konto abbuchen. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Tage nach Zugang der Rechnung. Die Kund:innen haben nach Zugang der Rechnung rechtzeitig für eine ausreichende Deckung zu sorgen. Die SWL Digital ist berechtigt, den Bankeinzug für die jeweilige Rechnung einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

12.4 Die SWL Digital ist berechtigt, nach Verzug der Kund:innen für jede Mahnung von den Kund:innen pauschalierten Schadensersatz gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Preisliste zu verlangen. Soweit es im Rahmen eines berechtigten Einzugs aufgrund erteilter Einzugsermächtigung bzw. erteilter SEPA-Lastschriftauftrags zu einer Rückbelastung kommt, kann die SWL Digital einen pauschalierten Schaden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Preisliste pro Rückbelastung verlangen, sofern die Kund:innen den Nichtentzug zu vertreten haben. Hinsichtlich vorstehender Schadenspauschalen gilt, dass beiden Seiten das Recht zusteht, nachzuweisen, dass der tatsächliche Schaden niedriger oder höher ist. Weiter gehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.

12.5 Erteilt die SWL Digital im Rahmen einer Verständigung mit den Kund:innen über Folgen geltend gemachter Pflichtverletzungen den Kund:innen eine Kulanzgutschrift, wird diese mit bestehenden und, soweit die Kulanzgutschrift über bestehende Forderungen hinausgeht, mit zukünftigen Forderungen verrechnet. Eine Auszahlung ist ausgeschlossen, es sei denn, die Kund:innen haben einen Anspruch auf Erteilung der Gutschrift.

12.6 Wird der SWL Digital nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse der Kund:innen bekannt (etwa weil die Kund:innen in Zahlungsverzug geraten), so ist die SWL Digital berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von 2 Wochen nicht erbracht, so kann die SWL Digital den Vertrag ganz oder teilweise kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der SWL Digital ausdrücklich vorbehalten.

12.7 Die Kund:innen können Einwendungen gemäß § 67 TKG erheben (siehe Ziffer 32).

## 13 Miet- oder leihweise Überlassung von Hardware

13.1 Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigen die Kund:innen zur Nutzung der von der SWL Digital angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von der SWL Digital leih- oder mietweise überlassen wird.

13.2 Von der SWL Digital miet- oder leihweise überlassene Hardware (Service- und Technischeinrichtungen einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer, Multimedia-Boxen, Kabelreceiver, Modems etc.) wird ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleibt im Eigentum der SWL Digital, soweit nicht mit den Kund:innen etwas anderes (Kauf) ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

13.3 Die SWL Digital ist berechtigt, für die miet- oder leihweise Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kautions) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig und grundsätzlich mit der folgenden monatlichen Rechnung erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-)Rechnung, soweit die Hardware in vertragsgemäßem Zustand zurückgegeben wird.

13.4 Die SWL Digital behält sich vor, die Software/Firmware der miet- oder leihweise überlassenen Hardware und/oder die Hardware jederzeit für die Kund:innen kostenfrei zu aktualisieren. Die Kund:innen haben hierfür der SWL Digital entsprechenden Zugang zu gewähren.

13.5 Die Kund:innen sind verpflichtet, die SWL Digital über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware – beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust – unverzüglich zu informieren und dies binnen 2 Tagen nach telefonischer Meldung auch in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) anzuzeigen. Haben die Kund:innen die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die SWL Digital den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

13.6 Nach Beendigung des Vertrags (in der Mindestvertragslaufzeit, ist keine ordentliche Kündigung für die Hardware möglich, danach monatlich kündbar) sind die Kund:innen verpflichtet, miet- oder leihweise überlassene Hardware, einschließlich der an die Kund:innen ausgehändigten Kabel und des sonstigen Zubehörs, auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die SWL Digital zurückzugeben, sofern die SWL Digital die Kund:innen hierzu schriftlich auffordert. Kommen die Kund:innen dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird die SWL Digital den Kund:innen diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Ziffer 13.7) abzüglich der Kautions in Rechnung stellen.

13.7 Die Kund:innen haften für alle von ihnen zu vertretenden Schäden an der miet- oder leihweise überlassenen Hardware oder für den Verlust der überlassenen Hardware mit einem pauschalierten Schadensersatzbetrag. Den Kund:innen bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der SWL Digital kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

13.8 Schadensersatzansprüche gegen die SWL Digital wegen Mängeln der Ware sind nach Maßgabe der Ziffer 33 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

#### 14 Verkauf und Eigentumsübertragung bei Endgeräten

14.1 Ist ausdrücklich der Verkauf eines Endgeräts Gegenstand des Vertrags oder erfolgt dieser durch die SWL Digital zusätzlich zu einem bestehenden Vertrag, gilt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, Folgendes:

14.2 Das Eigentum geht an die Kund:innen erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Subventionierte Hardware wird den Kund:innen nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten.

14.3 Der SWL Digital steht das Recht zu, bei Mängeln nach eigener Wahl Ersatz zu leisten oder zumindest zwei Nachbesserungsversuche zu unternehmen. Erst nach dem Scheitern dieser Maßnahmen können die Kund:innen weitere Rechte wie insbesondere Rücktritt oder Minderung ausüben. Sofern die Kund:innen keine Verbraucher:innen sind, hat die SWL Digital das Recht, die Kund:innen zunächst auf die Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen gegenüber Dritten zu verweisen. Ist diese fruchtlos, bleibt das Recht der Kund:innen unberührt, Gewährleistungsrechte nach Maßgabe der vorliegenden Regelungen unmittelbar gegenüber der SWL Digital geltend zu machen. Ferner beträgt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche der Kund:innen, die nicht Verbraucher:innen sind, ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

14.4 Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder den von der SWL Digital mitgeteilten Nutzungsbedingungen.

14.5 Schadensersatzansprüche gegen die SWL Digital wegen Mängeln der Ware sind nach Maßgabe der Ziffer 33 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

#### 15 Flatrates und Minutenpakete

15.1 Flatrates für Telekommunikation („TK“) und Internetzugang gelten nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart sind. In diesem Fall gelten die folgenden Bestimmungen, sofern nichts anderes zum konkreten Produkt vereinbart ist:

15.2 Eine Telefon-Flatrate ermöglicht den Kund:innen Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt, mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele/Sonderrufnummern. Diese Einwahlen zu Sonderzielen oder Sonderrufnummern werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern die Kund:innen bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches für eine Flatrate ein Zielland gewählt haben, können sie diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem folgenden Abrechnungszeitraum, ändern. Flatrate-Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote bzw. Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

15.3 Eine Internet-Flatrate ermöglicht den Kund:innen, den Zugang zum Internet zu einem festen monatlichen Entgelt zu nutzen.

15.4 Die von der SWL Digital angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen von den Kund:innen nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.

15.5 Die SWL Digital behält sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen zu trennen, frühestens jedoch 12 Stunden nach deren Aufbau.

15.6 Der Wechsel zu einem Produkt mit TK- oder Internet-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich – entsprechend den Bedingungen, die im geschlossenen Vertrag vereinbart worden sind.

15.7 Flatrates dürfen nicht für Dienste genutzt werden, bei denen Anrufer:innen oder Dritte allein wegen des Anrufs (also unabhängig von dessen Inhalt) eine Auszahlung oder eine andere mittelbare oder unmittelbare Vergünstigung bekommen.

15.8 Bei der Nutzung der Flatrate-Optionen sind die Kund:innen verpflichtet,

- keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu-Mensch-Sprachtelefonie herzustellen
- keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an die Kund:innen oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen
- keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben
- sie nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen

- keine Anrufweiterleitungen von Anschlüssen, für die keine Flatrate oder kein Minutenpaket beauftragt wurde, auf solche herzustellen, für die eine Flatrate oder ein Minutenpaket beauftragt wurde
- keine automatisierten, nicht manuellen Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zweck der Fernüberwachung von technischen Geräten
- einen SIP-Account nicht mit mehreren Personen parallel zu nutzen

#### 16 Besondere Bedingungen für den Internetzugang

16.1 Die SWL Digital stellt den Kund:innen nach den vereinbarten Bedingungen gemäß der Leistungsbeschreibung einen Internetanschluss nur dann zur Verfügung, sofern dies ausdrücklich zum vereinbarten Leistungsgegenstand gehört. Ist dies der Fall, gilt:

16.2 Die hiernach bestimmte Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Anschlüssen kann es wegen technischer Besonderheiten im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert. Der SWL Digital steht deshalb für diesen Fall, sofern die SWL Digital die Änderung der Bandbreite aus eigenen Mitteln nicht beheben kann, ein Anpassungsrecht nach billigem Ermessen zu. Hierzu gilt:

16.3 Die vereinbarte Übertragungsbandbreite im Sinne der Leistungsbeschreibung kann deshalb einseitig von der SWL Digital nach billigem Ermessen durch schriftliche Erklärung mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat ab Zugang des Schreibens auf ein niedrigeres Leistungsniveau reduziert werden, wenn sich aus technischen und physikalischen Gründen die zur Verfügung stehende Bandbreite der für die Kund:innen zur Verfügung stehenden Anschlussleistung objektiv ändert. Die SWL Digital wird ab dem Änderungszeitpunkt nur den Preis berechnen, der der geänderten Leistung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste entspricht. Hinsichtlich dieser Vertragsänderung gelten das Verfahren und die Rechte der Kund:innen nach Ziffer 23 und § 57 TKG.

16.4 Die Kund:innen nutzen die Angebote im Internet auf eigene Gefahr, unterliegen dabei den jeweils geltenden Regeln und Vorschriften, verpflichten sich, diese einzuhalten, und respektieren Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter.

16.5 Die übermittelten Inhalte unterliegen im Regelfall keiner Überprüfung durch die SWL Digital, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.

16.6 Die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis seitens der SWL Digital nicht gestattet. Es darf somit z. B. kein öffentlicher Hotspot für den Internetzugang betrieben werden ohne entsprechende Vereinbarung mit der SWL Digital.

#### 17 Besondere Bedingungen für TV-Produkte

17.1 Ein TV-Produkt kann in der Regel als Bestandteil eines Tarifs der SWL Digital gebucht werden.

17.2 Die Bereitstellung des TV-Signals erfolgt durch die TV-Diensteanbieter direkt an die Kund:innen. TV-Diensteanbieterin ist zurzeit die Exaring AG, München, mit dem Produkt waipu.tv. Ein Vertrag über die Lieferung des TV-Signals kommt zwischen den Kund:innen und den TV-Diensteanbietern zustande. Die Kund:innen akzeptieren hierfür die AGB sowie die Datenschutzbestimmungen der TV-Diensteanbieter. Diese werden im Bestellprozess von der SWL Digital und auf der Website [glasfaser.swhl.de](http://glasfaser.swhl.de) zugänglich gemacht. Ein Vertrag über die Abrechnung und Verwaltung des TV-Dienstes kommt zwischen den Kund:innen und der SWL Digital zustande. Die SWL Digital agiert als Vertriebspartnerin der TV-Diensteanbieter und rechnet den Vertrag im eigenen Namen zu den von der SWL Digital angebotenen Konditionen mit den Kund:innen ab. Die SWL Digital erwirbt diesbezüglich eigene Zahlungsansprüche gegen die Kund:innen.

17.3 Die SWL Digital ist Ansprechpartnerin und Kommunikationsbevollmächtigte für beide Vertragsverhältnisse.

17.4 Die Buchung eines TV-Pakets setzt das Bestehen eines Dienstvertrags über ein Breitband-Internetprodukt der SWL Digital voraus. Endet der Vertrag über das Breitband-Internetprodukt, so endet das Vertragsverhältnis über das TV-Paket automatisch mit.

17.5 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Die SWL Digital ist empfangsbevollmächtigt für Kündigungen des Vertrags mit dem jeweiligen TV-Diensteanbieter. Kündigungen durch die SWL Digital gelten auch als Kündigung des Vertrags mit dem TV-Diensteanbieter.

17.6 Die TV-Diensteanbieter übermitteln die Streamingdienste direkt über die Internetanbindung der SWL Digital unter folgenden Bedingungen:

- Die TV-Diensteanbieter der SWL Digital übermitteln die verfügbaren Programme nur derart und so lange, wie ihnen dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. der Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) ermöglicht.
- Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste werden nur in dem Umfang angeboten, der in den TV-Paketen angegeben ist. Der Umfang ist mit den jeweiligen und in der aktuellen Preisliste enthaltenen Preisen für Produkttarife abgegolten.
- Die SWL Digital bzw. die TV-Diensteanbieter behalten 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 Senderbetriebs kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebots kommen. In diesem Fall wird sich die SWL Digital um gleichwertigen Programmsatz bemühen.

- Für die Nutzung des Streamingdienstes wird kein spezieller Receiver benötigt. Mit einem Smart-TV ist die Nutzung direkt am Gerät über eine App des TV-Dienstanbieters möglich. Bei älteren Flachbildfernsehern ist die Nutzung eines zusätzlichen HDMI-Sticks (z. B. Fire TV Stick von Amazon, Chromecast von Google TV oder waipu.tv 4K Stick) erforderlich. Alternativ kann der Streamingdienst auch mobil mit dem Smartphone oder Tablet (ebenfalls mittels App) genutzt werden.

17.7 Der Vertrag mit der SWL Digital bzw. den TV-Dienstanbietern entbindet nicht von der Anmeldepflicht beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio (vormals: GEZ).

17.8 Den Kund:innen obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung (bzw. die Weitergabe des dafür nötigen Internetsignals) gemäß den technischen Richtlinien. Die Kund:innen haben selbst die eventuell erforderliche Zustimmung der Vermieter:innen bzw. Grundstückseigentümer:innen zur Innenhausverkabelung einzuholen. Entspricht die Kundenanlage nicht den technischen Anschlussbedingungen des Hausanschlusses, so ist die SWL Digital für eine dadurch reduzierte Leistung nicht verantwortlich.

17.9 Die Kund:innen dürfen Jugendlichen unter 18 Jahren keinen Zugang zu nicht jugendfreien Sendungen gewähren.

17.10 Die Nutzung des Streamingdienstes ist nicht für gewerbliche Zwecke vorgesehen.

17.11 Solange die Kund:innen mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug sind, kann die SWL Digital die Übertragung der Streamingdienste sperren und/oder die Erbringung weiterer Leistungen verweigern.

17.12 Die SWL Digital ist berechtigt, einen TV-Dienstanbieter durch einen anderen TV-Dienstanbieter zu ersetzen oder selbst als TV-Dienstanbieter in die Belieferung der Kund:innen zu übernehmen, sofern sich dadurch die Kosten, die Qualität, die Vertragsbedingungen sowie das Angebot für die Kund:innen nicht verschlechtern. Für diesen Fall ist die SWL Digital berechtigt und bevollmächtigt, den Vertrag mit dem aktuellen TV-Dienstanbieter im Namen der Kund:innen zu kündigen und mit einem neuen TV-Dienstanbieter neu abzuschließen.

17.13 Änderungen der Preise und Vertragsbedingungen der TV-Dienstanbieter berechtigen die SWL Digital zu einer Änderungskündigung. Die Kund:innen werden in diesem Fall aufgefordert, den geänderten Preisen bzw. Vertragsbedingungen innerhalb angemessener Frist, die nicht kürzer sein darf als die Frist zur ordentlichen Kündigung, zuzustimmen. Bleibt die Zustimmung aus, ist die SWL Digital bzw. der TV-Dienstanbieter berechtigt, den Dienst für die Kund:innen einzustellen.

## 18 Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)

18.1 Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 19 bis 37 geben Hinweise zu den nach dem TKG und dem TDDDG geltenden zwingenden Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nicht ein anderer Hinweis bestimmt ist, nicht zum Nachteil der Endnutzer:innen 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 TDDDG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.

18.2 Nach § 71 Absatz 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1 und 4, die §§ 55 und 56 Absatz 1 sowie 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.

18.3 Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienste- und Endgerätepaket, das Verbraucher:innen angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummerngebundenen Interpersonellen Telekommunikationsdienst umfasst (Paketvertrag), gelten die §§ 52 und 54 Absatz 3 sowie die §§ 56, 57 und 59 Absatz 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.

18.4 Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 18.3 bei Nichteinhaltung der Vertragsbedingungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, können die Verbraucher:innen anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

## 19 Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)

19.1 Die SWL Digital veröffentlicht für das Angebot von Internetzugangsdiensten und interpersonellen Telekommunikationsdiensten die in § 52 Absatz 1 TKG genannten Informationen (insbesondere zu geltenden Preisen und Tarifen, zur Vertragslaufzeit, zu

den Standardbedingungen für den Zugang, zur Dienstqualität, zu Einzelheiten über bestimmte Produkte speziell für Nutzer:innen mit Behinderungen und zur standortbezogenen Mobilfunkabdeckung).

19.2 Auch die Hinweise nach § 52 Absatz 2 TKG werden entsprechend erteilt (insbesondere zu den Kontaktangaben, zum Umfang und zu den Hauptmerkmalen der Dienste, zu Tarifen, AGB, Verfahren zur Streitbeilegung und grundlegenden Rechten der Kund:innen, zur Verteilung der Kosten, zu den Folgen von Zahlungsverzug und Sperre, zu Tonwahl- und Mehrfrequenzwahlverfahren und zur Tarifberatung).

19.3 Aktuell gültige Informationen hierzu finden Sie auf unserer Website [glasfaser-swhl.de](http://glasfaser-swhl.de) im Downloadbereich.

19.4 Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.

## 20 Besondere Informationen nach dem TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der TK-Transparenzverordnung

20.1 Die SWL Digital gewährleistet zudem, soweit hierzu nach der Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung – TKTransparenzV) verpflichtet, Folgendes:

20.2 Für Internetzugangsdienste stellt die SWL Digital die Angaben nach § 1 Absatz 2 TKTransparenzV in Produktinformationsblättern zusammen. Die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der SWL Digital als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung zum Download zur Verfügung. So gewährt die SWL Digital auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kund:innen, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben, noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.07.2017 oder aber nach diesem Datum ab der Vermarktung eines Produkts bereitgestellt.

20.3 Die SWL Digital gibt in jeder Rechnung die in § 5 TKTransparenzV genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.

20.4 Die SWL Digital weist für die angebotenen Internetzugangsdienste zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe Verbraucherportal unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)). Zu diesem haben Verbraucher:innen kostenfreien Zugang.

20.5 Zudem weist die SWL Digital auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Absatz 1 TKTransparenzV hin. Die Kund:innen können sich nach der Schaltung des Anschlusses über die aktuelle Qualität der im folgenden Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine von der SWL Digital veranlasste Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot der SWL Digital zur Messung besteht, die von den Kund:innen durchgeführt werden kann, oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

20.6 Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang der Kund:innen bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.

20.7 Falls die SWL Digital mit den Kund:innen ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird die SWL Digital den Kund:innen die nach § 10 TKTransparenzV erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.

## 21 Vertragsschluss und Vertragszusammenfassung (vgl. § 54 TKG) sowie Informationsanforderungen (vgl. § 55 TKG)

21.1 Bevor die Kund:innen ihre Vertragserklärung abgeben, stellt die SWL Digital ihnen die in Artikel 246 oder Artikel 246a § 1 EGBGB genannten Informationen zur Verfügung.

21.2 Zudem stellt die SWL Digital den Kund:innen vor diesem Zeitpunkt eine Vertragszusammenfassung nach § 54 Absatz 3 TKG zur Verfügung.

21.3 Die in § 55 Absätzen 1 und 3 genannten Informationen werden Inhalt des Vertrags, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

21.4 Zudem stellt die SWL Digital vor dem in Ziffer 21.1 genannten Zeitpunkt die in § 55 TKG genannten Informationen zur Verfügung.

## 22 Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung (vgl. § 56 TKG)

22.1 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die Verbraucher:innen oder Unternehmen nach § 71 Absatz 3 TKG (siehe Ziffer 18.2) schließen, eine anfängliche Laufzeit (Mindestlaufzeit) von 12 oder 24 Monaten (je nach der getroffenen Vereinbarung) und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrags ergibt sich aus dem von den Kund:innen auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch die SWL Digital, spätestens aber mit Freischaltung des SWL-Digital-Anschlusses bzw. ab der abgeschlossenen Rufnummernportierung der Kund:innen.



22.2 Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn die Kund:innen den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigen. In diesem Fall beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit einen Monat.

22.3 Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist (z. B. Produktpakete), eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können von beiden Seiten mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.

22.4 Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z. B. wegen der Verlängerung einzelner Leistungen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen. In jedem Fall wird die SWL Digital aber die nach § 56 TKG zulässigen Vertragslaufzeiten beachten.

22.5 Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

22.6 Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher Grund liegt für die SWL Digital insbesondere vor, wenn:

- wegen Zahlungsverzugs der Kund:innen eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 Absatz 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und die SWL Digital die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat
- die Kund:innen offensichtlich oder nach eigenen Angaben zahlungsunfähig sind
- die SWL Digital ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss
- die Kund:innen die technischen Einrichtungen manipulieren und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der SWL Digital vornehmen
- die Kund:innen in sonstiger Weise die angebotenen Dienste der SWL Digital grob missbräuchlich nutzen

22.7 Verstoßen die Kund:innen wiederholt gegen die in Ziffer 22.6 genannten Pflichten, ist die SWL Digital nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

22.8 Kündigt die SWL Digital den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den die Kund:innen zu vertreten haben, so kann die SWL Digital von den Kund:innen als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn die Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der SWL Digital bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem die Kund:innen ihrerseits den Anschluss hätten frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.

## 23 Vertragsänderungen (vgl. § 57 Absatz 1 TKG)

23.1 Bei einer Änderung der von der SWL Digital zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen die SWL Digital den Endnutzer:innen Zugang gewährt, kann die SWL Digital die von den Endnutzer:innen vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen. Das billige Ermessen ist in der Weise auszuüben, dass die SWL Digital nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Dies gilt insbesondere auch für die eventuell vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern (z. B. 0900, 0137, Inmarsat usw.). Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie die hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Telekom Deutschland GmbH, zu mit dieser im Sinne des § 15 Aktiengesetz (AktG) verbundenen Unternehmen und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld).

23.2 Ändert die SWL Digital die Vertragsbedingungen einseitig, können die Endnutzer:innen den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil der Endnutzer:innen, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf die Endnutzer:innen oder (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

23.3 Die SWL Digital wird die Endnutzer:innen mindestens einen Monat, höchstens 2 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 der Endnutzer:innen nach § 57 TKG.

23.4 Ein Kündigungsrecht besteht nicht, soweit die SWL Digital die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes nach den gesetzlichen Vorschriften anpasst.

## 24 Tarifberatung (vgl. § 57 Absatz 3 TKG)

24.1 Die SWL Digital berät aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Absatz 3 TKG die Endnutzer:innen hinsichtlich des für die jeweiligen Endnutzer:innen besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der von den Endnutzer:innen aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, speziell in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Die SWL Digital erteilt den Endnutzer:innen Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.

24.2 Die Beratung erfolgt per Bereitstellung der Tarifberatung im Kundenservicebereich oder auf Wunsch der Endnutzer:innen im Service-Center. Besteht eine wirksame Einwilligung der Endnutzer:innen in Telefonwerbung, kann die Beratung auch im Rahmen eines Anrufs der SWL Digital bei den Kund:innen erfolgen.

## 25 Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetzugangsdiensten (vgl. § 57 Absatz 4 TKG)

25.1 Im Falle von

- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der von der Anbieterin der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 lit. a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurde, oder
- anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes, mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes, sind die Kund:innen, wenn sie Verbraucher:innen sind, 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 Artikel 4 Absatz 1 Satz 1 lit. a oder lit. b der Verordnung (EU) 2015/2120 unstreitig oder von den Verbraucher:innen nachgewiesen worden, besteht das Recht der Verbraucher:innen zur Minderung so lange fort, bis die SWL Digital den Nachweis erbringt, dass sie 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 BGB entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung der SWL Digital im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.

25.2 Die vorstehende Regelung gilt bei einem sogenannten Angebotspaket, welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspakets (vgl. § 66 TKG).

## 26 Entstörung bei Telekommunikationsdiensten (vgl. § 58 TKG)

26.1 Verbraucher:innen können von der SWL Digital bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass diese eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, die Verbraucher:innen haben die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Verbraucher:innen haben bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

26.2 Die SWL Digital hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber den Verbraucher:innen zu dokumentieren. Wenn die SWL Digital die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, die Verbraucher:innen spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

26.3 Wird die Störung nicht innerhalb von 2 Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, können die Verbraucher:innen ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, die Verbraucher:innen haben die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach § 58 TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder auf höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt – je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit die Verbraucher:innen wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend machen, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht der Verbraucher:innen, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

26.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der SWL Digital versäumt, können die Verbraucher:innen für jeden versäumten Termin eine

Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt – je nachdem, welcher Betrag höher ist – verlangen, es sei denn, die Verbraucher:innen haben das Versäumnis des Termins zu vertreten. Ziffer 26.3 Satz 4 und 5 gilt entsprechend.

26.5 Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entschädigung durch Festlegung regeln, finden diese Regelungen vertraglich Anwendung.

## 27 Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme (vgl. § 59 TKG)

27.1 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung der aufnehmenden Anbieter. Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen nummergebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten erteilen den Endnutzer:innen vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Die aufnehmenden und die abgebenden Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind dabei zur Zusammenarbeit verpflichtet. Sie sorgen dafür, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt, sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung der Endnutzer:innen mit den aufnehmenden Anbietern durch.

27.2 Die SWL Digital muss bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass ihre Leistung gegenüber den Endnutzer:innen nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, die Endnutzer:innen verlangen dies. Die aufnehmenden Anbieter stellen sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit den Endnutzer:innen ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst der Endnutzer:innen nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.

27.3 Als abgebende Anbieterin hat SWL Digital ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Ziffer 27.2 Satz 2 gegenüber den Endnutzer:innen einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, die SWL Digital als abgebenden Anbieterin weisen nach, dass die Endnutzer:innen die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten haben. Die SWL Digital hat im Falle von Ziffer 27.2 Satz 1 gegenüber den Endnutzer:innen eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch der aufnehmenden Anbieter auf Entgeltzahlung gegenüber den Endnutzer:innen entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

27.4 Wird der Dienst der Endnutzer:innen bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, können diese von SWL Digital als abgebende Anbieterin für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt – je nachdem, welcher Betrag höher ist – verlangen, es sei denn, die Endnutzer:innen haben die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von den abgebenden oder aufnehmenden Anbietern versäumt, können die Endnutzer:innen von den jeweiligen Anbietern für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt – je nachdem, welcher Betrag höher ist – verlangen, es sei denn, die Endnutzer:innen haben das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG entsprechend anwendbar.

27.5 SWL Digital stellt sicher, dass die Endnutzer:innen auf Antrag die ihnen zugeteilte Rufnummer beibehalten können (Rufnummernmitnahme). Ist für die Rufnummernmitnahme eine Portierung notwendig, können Rufnummern unabhängig von den Anbietern, die den Dienst erbringen, wie folgt portiert werden:

- im Falle geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort
- im Falle nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort

27.6 Die Regelung von Ziffer 27.5 gilt nur innerhalb der Nummernbereiche oder Nummernteilbereiche, die für einen bestimmten Dienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Portierung von Nummern für Sprachkommunikationsdienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

27.7 SWL Digital stellt sicher, dass Endnutzer:innen, die einen Vertrag kündigen, die Rufnummernmitnahme nach Ziffer 27.5 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit den Endnutzer:innen vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, können die Endnutzer:innen von den Anbietern, die die Verzögerung zu vertreten haben, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG ist entsprechend anwendbar.

27.8 Die Endnutzer:innen müssen Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber der SWL Digital nach dem TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben der Endnutzer:innen erfolgt ist.

27.9 Bei Kündigung des Telefonvertrags mit der SWL Digital bestätigt die SWL Digital die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass die Endnutzer:innen bzw. ihre neuen Kommunikationsanbieter spätestens bis zum Vertragsende bekannt geben müssen, ob sie ihre Rufnummern beibehalten möchten. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist die SWL Digital berechtigt, diese Nummer

- für den Fall, dass sie den Endnutzer:innen aus dem Nummernblock der SWL Digital zugeteilt wurde, nach einer Sperrfrist von 6 Monaten an andere Endnutzer:innen zu vergeben
- für den Fall, dass sie den Endnutzer:innen aus dem Nummernblock anderer Telekommunikationsanbieter zugeteilt wurde und die Endnutzer:innen mit dieser Nummer zu der SWL Digital gewechselt sind, an diese ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben

## 28 Umzug (vgl. § 60 TKG)

28.1 Wenn Verbraucher:innen ihren Wohnsitz wechseln und ihre Verträge weiterführen möchten, ist die SWL Digital als Anbieterin von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz der Verbraucher:innen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die SWL Digital diese dort anbietet. Die SWL Digital kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.

28.2 Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, können die Verbraucher:innen 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.

28.3 Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sowie Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit den Verbraucher:innen ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. § 58 Absatz 3 und § 59 Absatz 4 TKG gelten entsprechend.

## 29 Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten, Sperre bei Zahlungsverzug (vgl. § 61 TKG)

29.1 Endnutzer:innen können von der SWL Digital verlangen, dass die Nutzung ihres Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

29.2 Die SWL Digital kann nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze ganz oder teilweise die Leistung mittels einer Sperre verweigern.

29.3 Wegen Zahlungsverzugs der Verbraucher:innen darf die SWL Digital eine Sperre durchführen, wenn die Kund:innen bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug sind. Die SWL Digital muss die Sperre mindestens 2 Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit der Verbraucher:innen, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die die Verbraucher:innen form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden haben, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

29.4 Die SWL Digital darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss der Endnutzer:innen missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

29.5 Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss den Verbraucher:innen weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Breitband-Internetzugangs- und Sprachkommunikationsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann die SWL Digital nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

29.6 Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

29.7 Liegen wiederholt die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistungen vor, ist die SWL Digital berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Hierzu wird die SWL Digital den Endnutzer:innen 2 Wochen vorher diese fristlose Kündigung androhen, ohne dass die Endnutzer:innen innerhalb dieser Zeit den vertragsgemäßen Zustand von ihrer Seite herstellen.



### 30 Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)

30.1 Rechnungen der SWL Digital haben den Inhalt nach § 62 TKG.

30.2 Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter („Drittanbieter“) mit ausgewiesen werden, enthalten die Rechnungen an Endnutzer:innen auch die zusätzlichen Angaben nach § 62 Absatz 2 TKG.

30.3 Zahlen die Endnutzer:innen den Gesamtbetrag der Rechnung an die SWL Digital, so befreit sie diese Zahlung auch von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den Drittanbietern.

30.4 Haben die Endnutzer:innen vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an die SWL Digital auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen.

30.5 Die SWL Digital als rechnungsstellendes Unternehmen wird die Endnutzer:innen in der Rechnung darauf hinweisen, dass diese berechtigt sind, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

### 31 Anspruch auf Einzelverbindungs nachweis (vgl. § 65 TKG)

31.1 Auf Wunsch erhalten die Endnutzer:innen gemäß § 65 TKG kostenfrei eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, die auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgebildeten Verbindungen enthält, wenn sie dies vorab – widerruflich – verlangt haben. Hierzu gilt:

31.2 Die Endnutzer:innen können von der SWL Digital jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungs nachweisen entgegenstehen oder wenn wegen der Art des Rechtsgeschäfts eine Rechnung grundsätzlich nicht erteilt wird. Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt.

31.3 Die Einzelheiten darüber, welche Angaben in der Regel für einen Einzelverbindungs nachweis erforderlich und in welcher Form diese Angaben jeweils mindestens zu erteilen sind, kann die Bundesnetzagentur durch Verfügung festlegen. Die Endnutzer:innen können einen auf diese Festlegungen beschränkten Einzelverbindungs nachweis verlangen, für den kein Entgelt erhoben werden darf.

### 32 Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)

32.1 Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgelt abrechnungen der SWL Digital sind gegenüber der SWL Digital innerhalb von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erheben die Kund:innen innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihnen genehmigt. Die SWL Digital wird die Kund:innen in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche der Kund:innen bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei der SWL Digital maßgebend.

32.2 Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird die SWL Digital das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer:innen des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § 67 Absatz 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

### 33 Haftung (vgl. §§ 69 und 70 TKG)

33.1 Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die SWL Digital unbegrenzt.

33.2 Für Vermögensschäden, die von der SWL Digital, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitenden oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet die SWL Digital nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer:in. Besteht die Schadensersatzpflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten aufgrund 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 der SWL Digital 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 den Endnutzer:innen, die keine Verbraucher:innen sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.

33.3 Für Vermögensschäden, die die SWL Digital, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 33.2 erfasst sind, haftet die SWL Digital unbegrenzt.

33.4 Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffern 33.1 bis 33.3 erfasst sind, haftet die SWL Digital nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalspflichten), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

33.5 Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne der Ziffer 33.4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500 Euro je Schadensfall.

33.6 Die SWL Digital haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kund:innen oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen Leistungen der SWL Digital unterbleiben.

33.7 Die SWL Digital 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. SWL Digital haftet auch nicht dafür, dass Dritte rechtswidrig handeln, indem sie die Informationen übermitteln.

33.8 In Bezug auf die von der SWL Digital entgeltlich zur Verfügung gestellte Software und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Absatz 1 BGB ausgeschlossen.

33.9 Für den Verlust von Daten haftet die SWL Digital über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn die Kund:innen ihre Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt haben.

33.10 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen der SWL Digital.

33.11 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

33.12 Die Kund:innen sind verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

33.13 Soweit die SWL Digital aufgrund einer Vorschrift des Teils 3 des TKG den Endnutzer:innen eine Entschädigung zu leisten hat oder den Endnutzer:innen oder Wettbewerbern nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Ziffer 33.1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

### 34 Endnutzerverzeichnisse (vgl. § 17 TDDGG)

34.1 Die SWL Digital trägt – wenn die Kund:innen dies wünschen – dafür Sorge, dass die Kund:innen entgeltfrei mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse eingetragen werden und Mitbenutzende ihres Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Dabei können die Kund:innen bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

34.2 Die Kund:innen werden darauf hingewiesen, dass die elektronischen Endnutzerverzeichnisse über automatisierte Suchfunktionen verfügen und insbesondere eine sogenannte Inverssuche möglich ist. Sofern die Kund:innen mit einem Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis eingetragen sind, darf die Telefonauskunft auch über ihre Namen und/oder ihre Anschriften erteilt werden (Inverssuche).

34.3 Die SWL Digital darf bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kund:innen gemäß den gesetzlichen Vorschriften erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Die Kund:innen haben das unentgeltliche Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

### 35 Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)

35.1 Endnutzer:innen können bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihnen und SWL Digital zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- den §§ 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 13.06.2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.06.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 09.06.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
- Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120

35.2 Das Schlichtungsverfahren endet, wenn

- der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird
- Endnutzer:innen und SWL Digital sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben
- Endnutzer:innen und SWL Digital übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur den Endnutzer:innen sowie der SWL Digital mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Ziffer 35.1 nicht mehr berührt sind

35.3 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 19.02.2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25.06.2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz übermittelt der zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

### 36 Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen durch die Kund:innen

36.1 Nutzen die Kund:innen für die Telekommunikationsdienste der SWL Digital (Telefonie, Internetzugang usw.) eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besondere Regelungen und Hinweise:

36.2 Telekommunikationsendeinrichtungen und -empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kund:innen und störende Rückwirkungen auf Telekommunikationsendeinrichtungen der SWL Digital oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Telekommunikationsendeinrichtungen der Kund:innen haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.

36.3 Nutzen und betreiben die Kund:innen solche eigenen Telekommunikationsendeinrichtungen, sind sie ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass die Kund:innen insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen haben. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information bei den Herstellern der Telekommunikationsendeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekannt gewordene Sicherheitslücken. Die SWL Digital weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich der SWL Digital liegen.

36.4 Die Kund:innen werden zudem darauf hingewiesen, dass sie nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten haben, wenn sie diese in zurechenbarer Weise ermöglicht haben und die SWL Digital keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.

36.5 Die SWL Digital wird den Kund:innen die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

36.6 Zu den vorgenannten Informationen ist die SWL Digital gesetzlich verpflichtet. Diese Informationen bedeuten nicht, dass die SWL Digital den Kund:innen die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die die Kund:innen in Abhängigkeit der von ihnen genutzten Telekommunikationsendeinrichtungen selbst vornehmen müssen.

36.7 Die SWL Digital empfiehlt den Kund:innen, nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendeinrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn die Kund:innen über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügen und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellen. Es obliegt alleine den Kund:innen selbst zu beurteilen, ob sie von ihrem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen wollen. Wollen sie diesen Gebrauch ausüben, wird die SWL Digital diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch die Kund:innen verantwortlich.

### 37 Datenschutz/Fernmeldegeheimnis (insbesondere nach DS-GVO und TDDDG)

37.1 Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der SWL Digital unterbreiteten Informationen der Kund:innen mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.

37.2 Die SWL Digital 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 nach dem TDDDG.

37.3 Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. Die SWL Digital wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste und zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug sowie zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Haben die Kund:innen eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sogenannten Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrags und dessen weiterer Erfüllung erforderlich ist. Die SWL Digital wird Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende E-Privacy-Verordnung, ab deren Geltungsstichtag beachten.

37.4 Die SWL Digital wird, soweit dies für die Begründung eines Vertrags mit den Kund:innen erforderlich ist, insbesondere die folgenden Daten erheben: Vor- und Nachnamen (einschließlich Titel und Anrede), Wohnanschrift und ggf. weitere Daten zum Anschlussort, Rechnungsanschrift, bisherige Rufnummer(n) (für den Fall der Rufnummernmitnahme) und eventuell neu zugeteilte Rufnummer(n), gewünschte Dienste und Dienstmerkmale, Passwörter und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung Bankverbindung und Namen der Kontoinhaber:innen sowie ggf. eine von den Kund:innen erteilte Werbeeinwilligung.

37.5 Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch die SWL Digital sind den AGB beigelegt oder abrufbar unter [glasfaser.swhl.de](http://glasfaser.swhl.de).

37.6 Die SWL Digital trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der SWL Digital mit der Abwicklung dieses Vertrags betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.

### 38 Schlussbestimmungen

38.1 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformabrede bedarf der Schriftform. Soweit in den Vertragsgrundlagen (vgl. Ziffer 1.4 der AGB) bzw. hier Schriftform vorgesehen wird, kann diese nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist.

38.2 Die SWL Digital ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Den Kund:innen steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsübergangs durch Sonderkündigung zu beenden. Die Kündigung ist binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Mitteilung über die beabsichtigte Übertragung mit dem 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 der §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zulässig. Keine Übertragung auf Dritte im Sinne dieser Vorschrift stellt die bloße Umfirmierung ohne Änderung des Rechtssubjekts dar.

38.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des internationalen Privatrechts.

38.4 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.

38.5 Sofern die Kund:innen Kaufleute im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind, ist Lübeck Erfüllungsort und Gerichtsstand. Die SWL Digital behält sich jedoch vor, gerichtliche Schritte auch am allgemeinen Gerichtsstand der Kund:innen einzuleiten. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

### 39 Anbieterkennzeichnung

Stadtwerke Lübeck Digital GmbH, Geniner Straße 80, 23560 Lübeck

Geschäftsführer: Christoph Schweizer

Handelsregister: HRB 4333 – Amtsgericht Lübeck

Kontaktmöglichkeiten:

Telefon: 0800 0230 230 (kostenfrei aus dem deutschen Festnetz)

E-Mail: [kundenservice@swhl.de](mailto:kundenservice@swhl.de)

Internet: [glasfaser.swhl.de](http://glasfaser.swhl.de)

Stadtwerke Lübeck Digital GmbH

Juli 2025