

Allgemeine Geschäftsbedingungen(AGB)der Telekommunikation Neustadt GmbH - nachfolgend TeleneC genannt – für Breitbandkabelanschlüsse (Fernsehen / Hörfunk) (Gültig ab 01.Dezember 2021)

I. Allgemeines

1.

Gegenstand der Bedingungen

1.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Überlassung von Anschlüssen an das Breitbandkabelnetz der TeleneC Telekommunikation Neustadt GmbH, Dieselstraße 5, 96465 Neustadt bei Coburg, Telefon: 09568 85283, E-Mail: info@teleneC.de („TeleneC“), und die Verteilung von Rundfunksignalen (für Fernsehen und Hörfunk) durch TeleneC. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

1.2 Diese AGB gelten ausschließlich für Verbraucher und Klein-/Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (die beiden letztgenannten zusammen als „Klein-/Kleinstunternehmen“ bezeichnet), soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist. Auf einzelvertraglicher Basis kann TeleneC auch mit anderen Unternehmern im Sinne des § 14 BGB Verträge auf Basis dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen schließen.

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§13 BGB).

Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer.

1.3 TeleneC erbringt ihre Leistungen für den Kunden auf der Grundlage des jeweils mit dem Kunden geschlossenen Einzelvertrages, der jeweils maßgeblichen Produktbeschreibung, der jeweils maßgeblichen Service-Level-Vereinbarung und den folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.4 Bei etwaigen Widersprüchen zwischen den im vorstehenden Absatz aufgeführten Dokumenten gelten diese in der dort vorgegebenen Reihenfolge, sofern im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart. Die Bestimmungen des jeweils zuerst genannten, höherrangigen Dokuments gehen denen der nachfolgenden Dokumente vor.

2.

Zustandekommen der Verträge/

2.1 Der Vertrag über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz (für Fernsehen/Hörfunk) der TeleneC kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragspartner oder nach Bestellung des Kunden mit nachfolgender Auftragsbestätigung in Textform durch TeleneC bzw. die SWN Stadtwerke Neustadt GmbH (als Vertreter oder Bote der TeleneC) zustande. Der Kunde ist vier (4) Wochen an seinen Auftrag gebunden, da TeleneC zunächst die Vertragsvoraussetzungen, insbesondere die technische Verfügbarkeit des Anschlusses, prüfen muss. Der Vertrag kommt auch zustande, wenn TeleneC mit der Erbringung der bestellten Leistung beginnt.

2.2 TeleneC kann die Annahme des Auftrags ganz oder teilweise verweigern. Dies gilt insbesondere dann, wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen.

2.3 Wünscht ein Kunde den Zugang zum Internet und/oder Telefonieleistungen über das Breitbandkabelnetz, so ist neben dem Vertrag über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz zusätzlich ein Vertrag über die Bereitstellung des Internetzugangs und ggf. Telefonie abzuschließen. Hierfür gelten die gesonderten AGB der TeleneC für Internetzugang und Telefonie. Ein Telefonanschluss wird nur in Kombination mit einem Internet-Zugang der TeleneC angeboten (kombinierter Telefonie- und Internet-Zugang).

2.4 TeleneC ist berechtigt, einen Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig zu machen, wenn ein Gebiet noch nicht durch ein Breitbandkabelnetz versorgt ist bzw. die Verstärkung von Empfangs- und Verteilungsanlagen notwendig ist. Dies gilt auch, wenn sich die vorgenannten Einrichtungen und Anlagen nicht im Eigentum der TeleneC befinden, sondern aufgrund Pacht, Miete, Leasing oder andere Nutzungsvereinbarungen der TeleneC durch Dritte zur Verfügung gestellt werden.

3.

Widerrufsrecht und Zugangsbestätigung

3.1 Sofern Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gemäß § 312g BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Rahmen des Fernabsatzes einen Vertrag mit TeleneC abschließen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (TeleneC Telekommunikation Neustadt GmbH, Dieselstraße 5, 96465 Neustadt bei Coburg, Telefon-Nr.: (09568) 852-83, Telefax-Nr.: (09568) 852-50, E-Mail: info@teleneC.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Waren (z.B. Hardware), die Sie von uns im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten haben, haben Sie unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

3.2 Bestellt ein Kunde Telekommunikationsdienste auf elektronischem Wege, wird Teleneec den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

4. Leistungen der Teleneec

4.1 Teleneec stellt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages einen Anschluss an ihr Breitbandkabelnetz zur Verfügung. Informationen zu den Hauptmerkmalen des bereitgestellten Dienstes einschließlich Mindestniveau der Dienstqualität, zu den Preisen, der Vertragslaufzeit und den Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrages einschließlich Anbieterwechsel finden sich im Auftragsformular für das jeweilige Produkt. Über die in den Auftragsformularen angegebenen Parameter der Dienstqualität hinaus haben die Leistungen von Teleneec kein Mindestniveau.

4.2 Teleneec stellt außerdem zu den jeweils gültigen Tarifen und Bedingungen Bild- und Tonsignale zur Verfügung. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweils gültigen Kanalbelegungsplan. Am Verstärkerzugang (Übergabepunkt) steht ein Signalspannungspegel unter Einhaltung der Technischen Anschlussbedingungen (TAB) zur Nutzung zur Verfügung. Teleneec ist verpflichtet, für den Bedarf des Kunden an Bild und Tonsignalen für die Dauer des Vertrages und im Umfang der vereinbarten Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Signalspannung zur Verfügung zu stellen.

4.3 Verschlüsselte digitale Programme sind nicht Bestandteil dieses Vertrages. Zur Freischaltung kostenpflichtiger Programme bedarf es eines eigenen Vertrages zwischen dem Kunden und dem entsprechenden Anbieter.

4.4 Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses wird einzelvertraglich festgelegt.

4.5 Die Leistung kann unterbrochen werden, soweit dies wegen betriebsnotwendiger Arbeiten erforderlich ist. Teleneec hat jede Unterbrechung oder Unregelmäßigkeit baldmöglichst zu beheben. Notwendige Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden frühest möglich angekündigt. 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.

4.6 Die entsprechende Leistungspflicht der Teleneec ruht, wenn Rundfunksignale von Teleneec nicht oder nur in unzureichender Qualität zu empfangen sind.

4.7 Die von Teleneec beim Kunden installierten Einrichtungen bleiben Eigentum der Teleneec oder der SWN Stadtwerke Neustadt GmbH. Die von Teleneec beim Kunden für die Bereitstellung des Anschlusses an das Teleneec-Netz installierten und/oder übrige dem Kunden von Teleneec überlassene Hardware oder sonstige technische Einrichtungen (z. B. Kabelmodem) bleiben, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ebenfalls im Eigentum der Teleneec.

4.8 Leistungs- und Lieferzeitangaben (Termine) der Teleneec erfolgen nach größtmöglicher Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage. Termine sind

für Teleneec nur verbindlich, wenn sie von Teleneec schriftlich bestätigt worden sind. Teleneec ist von der Leistungspflicht befreit, wenn der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen nicht, nicht rechtzeitig und/oder nicht ordnungsgemäß erfüllt.

4.9 In Fällen höherer Gewalt ist Teleneec von der Leistungspflicht befreit, soweit und solange die Leistungsverhinderung anhält. Als Fall höherer Gewalt gelten insbesondere Naturkatastrophen, Arbeitskampfmaßnahmen, Unterbrechungen der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Störungen von TK-Netzen und Gateways, sofern sie außerhalb der Verfügungsgewalt von Teleneec liegen und ähnliche Umstände, soweit sie von Teleneec nicht zu vertreten sind.

4.10 Teleneec setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität, Privatsphäre der Endnutzer und Datenschutz bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern Teleneec Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.

4.11 Teleneec erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder etwaigen Sicherheitslücken sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

4.12 Zur Vertragserfüllung kann sich Teleneec jederzeit Dritter als Erfüllungsgehilfen bedienen.

5. Nutzung durch Dritte

5.1 Die Nutzung der Leistungen zum Anschluss an das Breitbandkabelnetz (für Fernsehen/Hörfunk) von Teleneec ist beschränkt auf die jeweilige abgeschlossene Wohneinheit bzw. Geschäftseinheit des Kunden (im Zweifelsfall gilt hier die steuerliche Definition einer Wohneinheit).

5.2 Will ein Kunde Anschlüsse bzw. Verteileranlagen einem Dritten vermieten oder zur Nutzung überlassen, so hat er sicher zu stellen, dass dieser Benutzer einen gesonderten Vertrag über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz mit Teleneec abschließt.

5.3 Der Kunde darf die Leistungen von Teleneec in keinem Fall nutzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde darf die Leistungen der Teleneec weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Er darf die Leistungen ausschließlich als Endkunde nutzen.

5.4 Dem Kunden ist es untersagt, einen Tarif, der nicht hierfür vorgesehen ist, gewerblich (z.B. in Hotels, Gaststätten etc.) zu nutzen oder die Leistungen von Teleneec Dritten in eigenem Namen und auf eigene Rechnung zur Verfügung zu stellen.

6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

6.1 Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von Teleneec vertraglich geschuldeten

Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Er hat Mängel der von Teleneec geschuldeten Leistungen Teleneec unverzüglich anzuzeigen.

6.2 Der Kunde darf den ihm zur Verfügung gestellten Anschluss nur zur Inanspruchnahme der vereinbarten Leistungen und nur nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen.

6.3 Verursacht der Kunde vorsätzlich oder fahrlässig eine Störung im Betrieb des Netzwerkes oder der Netzwerkdienste der Teleneec, so ist der Kunde verpflichtet, Teleneec die Kosten für die Störungsbeseitigung zu ersetzen.

6.4 Der Kunde ist weiterhin insbesondere verpflichtet,

- a) die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu zahlen. Die Kosten für nicht eingelöste bzw. für zurückgereichte Lastschriften hat der Kunde Teleneec zu erstatten (siehe Ziffer 19.10),
- b) Teleneec unverzüglich über Änderungen in der Anzahl der an den Übergabepunkt der Wohnung angeschlossenen Wohneinheiten zu informieren (siehe Ziffer 5),
- c) Teleneec Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteileranlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss bzw. den Internetzugang eines anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben,
- d) nach Abgabe einer Störungsmeldung die Teleneec durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen der Teleneec vorlag (siehe Ziffer 7.7)
- e) Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten ab Übergabepunkt nur von einem eingetragenen Elektroinstallationsbetrieb durchführen zu lassen,
- f) den der Teleneec entstandenen sachlichen und personellen Aufwand und entstandene Auslagen bei vertraglichen Zuwiderhandlungen zu erstatten,
- g) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Teleneec-Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen,
- h) bei Verlust oder Beschädigung der ihm überlassenen Einrichtungen diese Teleneec zu ersetzen, soweit ihn hieran ein Verschulden trifft. Er hat den Verlust, die Beschädigung oder Zerstörung dieser Einrichtungen der Teleneec unverzüglich mitzuteilen,
- i) nach Ablauf des Vertrages das Modem und Zubehör binnen einer Woche an Teleneec zurück zu geben,
- j) nur Endgeräte an das Netz der Teleneec anzuschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen.

6.5 Das öffentliche Telekommunikationsnetz der Teleneec endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. Teleneec ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.

6.6 Telenecc kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.

6.7 Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz der Telenecc an, so

- a) darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
- b) hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,
- c) haftet er für alle Schäden, die Telenecc aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die Telenecc dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
- d) hat er gegenüber Telenecc keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die abgeschlossene, eigene Endeinrichtung.

6.8 In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der Telenecc hinaus von Telenecc gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die von Telenecc zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und Telenecc jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um Telenecc die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. Telenecc wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.

6.9 Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, Telenecc unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.

6.10 Da die Telekommunikationsendeinrichtung nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der Telenecc gehört, hat der Kunde selbst für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme ist er verpflichtet, die diesbezüglichen Hinweise des Herstellers einzuhalten.

7. Leistungsstörungen

7.1 Telenecc gewährleistet die Fehlerfreiheit ihrer Leistungen innerhalb der in der Leistungsbeschreibung/ dem Vertrag festgelegten Leistungs-

parameter (insbesondere hinsichtlich Verfügbarkeit, Dämpfung, Übertragungsqualität etc.) und den nachfolgenden Regelungen.

7.2 Telenecc erbringt ihre Leistungen in Abhängigkeit von Vorlieferanten und Vorleistungen. Die Leistungspflicht der Telenecc gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, sofern Telenecc mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Telenecc beruht.

7.3 Telenecc übernimmt keine Gewähr für Störungen, die auf

- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Telekommunikationsnetz der Telenecc oder Telekommunikationsnetze Dritter,
- b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von Telenecc durch Kunden oder Dritte oder
- c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme der Leistungen erforderlichen Geräte, Netze oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der Telenecc beruhen.

7.4 Im Falle von Störungen hat der Kunde diese der Störungsannahme Telenecc unverzüglich mitzuteilen. Telenecc unterhält eine Störungs- und Kundendienst-Hotline. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer (09568) 852-83 zu richten. Nach Zugang einer Störungsmeldung ist Telenecc zur Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Leistungsbeschreibung verpflichtet; hierbei beachtet Telenecc eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.

7.5 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang Telenecc oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

7.6 Wenn Telenecc eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, einen Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann ein Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit ein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB wegen der Störung eine Minderung nach Ziffer 24.3 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende

Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

7.7 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat Telenecc das Recht, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der Telenecc in Rechnung zu stellen.

8. Haftung und Haftungsbeschränkung

8.1 Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet Telenecc unbeschränkt.

8.2 Für sonstige Schäden haftet Telenecc, wenn der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Telenecc haftet darüber hinaus bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantieplichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.

8.3 Soweit eine Verpflichtung der Telenecc zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht der Telenecc wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbeschränkung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der Telenecc herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.

8.4 Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der Telenecc, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer gem. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.

8.5 Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet Telenecc nur, wenn Telenecc deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

8.6 Im Übrigen ist die Haftung der Telenecc ausgeschlossen.

8.7 Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

8.8 Der Kunde haftet TeleneC für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen.

8.9 Ist eine von TeleneC mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von TeleneC die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann TeleneC auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der TeleneC auf Schadensersatz gem. § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und der TeleneC. Im Übrigen stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche zu.

9. Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem mit einem Berechtigungsschein versehenen Beauftragten der TeleneC den Zutritt zu seinen Räumen während der üblichen Geschäftszeiten nach vorheriger Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach diesen AGB, insbesondere zur Ermittlung der der TeleneC zustehenden Benutzungsentgelte, erforderlich ist.

10. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

TeleneC wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Telemediengesetzes (TMG) und des Medienstaatsvertrages (MStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten.

11. Bonitätsprüfung

11.1 TeleneC übermittelt im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 810807 München. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der TeleneC oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Der Datenaustausch mit der CRIF GmbH dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)).

11.2 Die CRIF GmbH verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben.

11.3 Weitere Informationen zur Datenverarbeitung bei der CRIF GmbH erhalten Sie in deren ausführlichen Merkblatt, online abrufbar unter <https://www.crif.de>.

II. Breitbandkabelanschluss

12. Anmeldepflicht

Ein Vertrag mit TeleneC entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und/oder Fernsehteilnahme beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

13. Grundstücksbenutzung

13.1 Kunden, die Grundstückseigentümer sind (Anschlussnehmer), haben für Zwecke der örtlichen Versorgung das Anbringen und Verlegen von Leitungen zur Zu- und Fortleitung von Signalen über ihre im gleichen Versorgungsgebiet liegenden Grundstücke, ferner das Anbringen von Leitungsträgern und sonstigen Einrichtungen sowie erforderliche Schutzmaßnahmen unentgeltlich zuzulassen. Diese Pflicht betrifft nur Grundstücke, die an das Breitbandkabelnetz angeschlossen sind, die vom Eigentümer im wirtschaftlichen Zusammenhang mit dem angeschlossenen Grundstück genutzt werden oder für die die Möglichkeit des Signalempfangs sonst wirtschaftlich vorteilhaft ist. Sie entfällt, wenn die Inanspruchnahme der Grundstücke den Eigentümer mehr als notwendig oder in unzumutbarer Weise belasten würde.

13.2 Der Kunde oder Anschlussnehmer ist rechtzeitig über Art und Umfang der beabsichtigten Inanspruchnahme des Grundstücks zu benachrichtigen.

13.3 Nach Ablauf des Vertrages legt TeleneC den Kundenanschluss still. TeleneC baut bei Vertragsende mobile Einrichtungen auf eigene Kosten ab. TeleneC ist berechtigt, in Grundstücken und / oder Gebäude verlegte/installierte Leitungen / Einrichtungen zu belassen.

13.4 Der Vertrag zwischen TeleneC und einem Kunden, der nicht Grundstückseigentümer ist, kann von TeleneC ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der TeleneC nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.

13.5 Sofern der Antrag fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist, hat der Kunde das Recht, den

Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn TeleneC den Antrag des Eigentümers auf Abschluss eines Nutzungsvertrages diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihm unterschriebenen Vertrags annimmt.

13.6 Kündigt TeleneC einen Vertrag, für den eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde wegen Nichtvorlage oder Kündigung des Nutzungsvertrages, ist der Kunde verpflichtet, einen Ablösebetrag in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass TeleneC kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. TeleneC bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

14. Hausanschluss

14.1 Der Hausanschluss besteht aus der Verbindung des Verteilungsnetzes mit der Kundenanlage. Er beginnt am Abzweigpunkt des Breitbandkabelnetzes und endet beim Hausübergabepunkt einschließlich Hausanschlussverstärker.

14.2 Die Herstellung des Hausanschlusses muss auf einem Formular der TeleneC beantragt werden. Für die Herstellung des Hausanschlusses gelten die Technischen Anschlussbedingungen für die Hausverteilnetze der TeleneC (TAB).

14.3 Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von TeleneC oder durch deren Beauftragte bestimmt. Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der TeleneC und stehen im Eigentum der SWN Stadtwerke Neustadt GmbH.

14.4 Hausanschlüsse werden ausschließlich durch TeleneC oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Anschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Der Anschlussnehmer darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.

14.5 TeleneC ist berechtigt, vom Anschlussnehmer die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhalt, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen.

14.6 Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist TeleneC unverzüglich mitzuteilen.

14.7 Der Kunde stellt für den Betrieb und die Installation der den Vertragszwecken dienenden technischen Einrichtungen von TeleneC unentgeltlich und rechtzeitig eigene, ggf. notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume und geeignete Leitungswege sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung, und hält diese für die Dauer des Vertrages in funktionsfähigem und ordnungsgemäßem Zustand.

15. Kundenanlage / Hausinstallation

15.1 Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation (Anlage) nach dem Hausübergabepunkt ist der Anschlussnehmer verantwortlich. Wenn er die Anlage einem Dritten vermietet oder sonst zur Benutzung überlässt, so ist er neben diesem verantwortlich.

15.2 Vor Beginn der Installationsarbeiten ist die geplante Anlage vom Kunden über einen bei Telenece konzeSSIONIERTEN Installateur (Installateur) anzumelden und ihre Ausführung mit Telenece abzustimmen. Dabei ist das Anmeldeverfahren unter Verwendung des in den Anlagen zu den TAB enthaltenen Anmeldeformulars einzuhalten.

15.3 Anzumelden sind alle Neuanlagen, Änderungen und Erweiterungen bestehender Anlagen.

15.4 Die Anlage darf außer durch Telenece nur durch den Installateur nach den Vorschriften dieser AGB sowie nach den anerkannten Regeln der Technik und nach den TAB der Telenece errichtet, erweitert, geändert und unterhalten werden. Es können Anlageteile unter Plombenverschluss genommen werden. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist nach den Angaben der Telenece vom Kunden zu veranlassen.

16. Inbetriebsetzung / Überprüfung der Kundenanlage

16.1 Der Kunde informiert Telenece, ggfs. über seinen Installateur, über die Fertigstellung der Anlage und beantragt die Inbetriebnahme. Dazu ist das Telenece-Anmeldeformular zu verwenden.

16.2 Telenece behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.

16.3 Telenece nimmt die Kundenanlage nur in Betrieb, wenn diese sich in ordnungsgemäßigem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.

16.4 Die Inbetriebnahme der Anlage erfolgt ausschließlich durch Telenece.

16.5 Der Installateur oder dessen sachverständiger Vertreter muss bei der Inbetriebnahme anwesend sein. Die Mitwirkung des Installateurs bei der Inbetriebnahme der Anlage erfolgt nicht im Auftrag der Telenece.

16.6 Telenece kann den Ersatz aller Aufwendungen verlangen, die ihr dadurch entstehen, dass die Kundenanlage nicht betriebsfertig ist oder den technischen Vorschriften nicht entspricht. Die Kosten können pauschal berechnet werden. Näheres regelt die jeweils gültige Preisliste der Telenece. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass Telenece kein oder ein geringerer Aufwand entstanden ist. Telenece bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

16.7 Bei Störungen, die durch die Kundenanlage verursacht werden und den Betrieb des Breitbandkabelnetzes beeinträchtigen, behält sich Telenece vor, diese Kundenanlage bis zur Beseitigung der Störung außer Betrieb zu nehmen, bzw. vom Breitbandkabelnetz zu trennen.

17. Betrieb von Anlagen und Empfangsgeräten

Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen Dritter und störende Rückwirkungen, auf Einrichtungen der Telenece, ausgeschlossen sind.

18. Technische Anschlussbedingungen

18.1 Die Technischen Anschlussbedingungen (TAB) gelten für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandkabelnetz der Telenece angeschlossen werden.

18.2 Telenece behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen zum Anschluss nicht gegeben sind.

18.3 Telenece behält sich weiter vor, die TAB zu ändern oder zu ergänzen sofern dies aufgrund von Änderungen der technischen Voraussetzungen oder Änderungen von Industriennormen erforderlich ist. In begründeten Einzelfällen kann Telenece auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den TAB abweichen.

18.4 Zweifel über Auslegung und Anwendung der TAB sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfrage bei Telenece zu klären.

III. Zahlungsbedingungen

19. Entgelte

19.1 Die vom Kunden an Telenece zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der bei Vertragsabschluss jeweils gültigen Preisliste der Telenece. Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Preise und Tarife von Telenece und Wartungsentgelte können in den Geschäftsräumen der Telenece am unter Ziffer 1.1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter www.telenece.de heruntergeladen werden.

19.2 Telenece setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und – soweit im Vertragsverhältnis mit dem Kunden relevant – zur Überwachung des Nutzungsumfanges ein.

19.3 Bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes ist Telenece berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen. Telenece wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Ein Widerspruchs- oder Kündigungsrecht besteht nicht, soweit Telenece die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes um diese Veränderung anpasst. Die Änderung tritt mit Bekanntgabe in Kraft, sofern nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist.

19.4 Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum.

19.5 Telenece ist berechtigt, monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte im Voraus zu erheben, sofern nicht einzelvertraglich etwas anderes geregelt ist. Sonstige Entgelte sind vom dem Kunden nach Leistungserbringung zu zahlen. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu

zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet. Der Rechnungsbetrag muss innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum, unabhängig davon, ob der Kunde Telenece eine Einzugsermächtigung erteilt hat, dem in der Rechnung angegebenen Konto der Telenece gutgeschrieben sein.

19.6 Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber Telenece erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Telenece wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit Telenece die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

19.7 Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig. Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von Telenece in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.

19.8 Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der Telenece nicht zugerechnet werden kann, hat Telenece keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

19.9 Die Leistungen werden dem Kunden grundsätzlich durch Telenece in Rechnung gestellt. Telenece kann sich für die Rechnungsstellung und den Forderungseinzug Dritter (z.B. Stadtwerke Neustadt GmbH) bedienen.

19.10 Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.

19.11 Telenece ist jederzeit berechtigt, die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen von der Leistung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der Europäischen Union ansässigen Kreditinstituts abhängig zu machen, wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen.

20. Zahlungsverzug

20.1 Bei Zahlungsverzug eines Kunden, der Verbraucher gem. § 13 BGB ist, ist Telenece gemäß § 288 Abs. 1 BGB berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz ab Verzugsbeginn zu berechnen. Handelt es sich bei dem Kunden um

einen Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o.g. Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB). Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt TeleneC vorbehalten.

20.2 TeleneC hat als Gläubiger einer Entgeltforderung bei Verzug des Kunden, wenn dieser kein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die vorstehende Pauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

20.3 TeleneC behält sich vor bei andauerndem Zahlungsverzug das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen sofern die Voraussetzungen für eine Sperrung nach Ziffer 23 dieser AGB vorliegen.

III. Vertragslaufzeit/Kündigung

21. Vertragslaufzeit

21.1 Der Vertrag über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz (für Fernsehen/Hörfunk) wird für eine Mindestvertragslaufzeit von zwei Jahren geschlossen, soweit nicht im Einzelvertrag anders vereinbart. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der Mindestvertragslaufzeit kündbar, ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag im Anschluss auf unbestimmte Zeit und kann dann mit einer Frist von vier Wochen in Textform gekündigt werden.

21.2 Besteht zwischen TeleneC und dem Kunden zum Zeitpunkt der Kündigung des Vertrages über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz (für Fernsehen/Hörfunk) auch ein Vertrag über einen Internetzugang/die Erbringung von Telefoniediensten, so ist jede Kündigung des Vertrages über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz (für Fernsehen/Hörfunk) zugleich eine Kündigung des Vertrages über den Internetzugang/die Telefoniedienste.

21.3 Der Kunde hat die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen, TeleneC wird dem Kunden ein entsprechendes Angebot vor Abschluss eines Vertrages mit längerer Laufzeit unterbreiten.

21.4 Wechselt ein Kunde während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt TeleneC – sofern sie die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. TeleneC ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von TeleneC am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebesccheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.

Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz nicht spätestens einen Arbeitstag nach dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, kann der Kunde von TeleneC für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von TeleneC versäumt, kann der Kunde von TeleneC für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

21.5 Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefon-Flatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Optionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Optionen. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Optionen.

21.6 Bei einem Anbieterwechsel wird TeleneC die gesetzlichen Vorgaben einhalten. TeleneC wird in ihrem Verantwortungsbereich sicherstellen, dass ihre Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. TeleneC weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat und dass ein Anbieterwechsel gemäß gesetzlicher Vorgabe unter Leitung des aufnehmenden Anbieters erfolgt.

Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von TeleneC, sofern TeleneC der abgebende Anbieter ist, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von TeleneC versäumt, kann der Kunde von TeleneC für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

21.7 TeleneC stellt sicher, dass Kunden, die einen Vertrag kündigen, die Mitnahme ihrer Rufnummer zu einem anderen Anbieter bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können.

Eine Rufnummernmitnahme, für die eine Portierung der Rufnummer notwendig ist, ist nur möglich, wenn die rechtlichen Vorgaben für Portierungen eingehalten werden. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von TeleneC, sofern sie die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen.

21.8 Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigungen nach Ziffer 21.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

22. Vertragsänderungen

22.1 TeleneC kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen (nachfolgend insgesamt als „vertragliche Vereinbarungen“ bezeichnet) nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern.

22.2 TeleneC kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht abschließend das Telekommunikationsgesetz (TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird.

22.3 Darüber hinaus kann TeleneC die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies in technischer oder kalkulatorischer Sicht aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, erforderlich wird. Entgelte können nur zum Ausgleich gestiegener Kosten erhöht werden, die dadurch entstehen, dass Dritte, von denen TeleneC zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen an den Kunden notwendige Vorleistungen bezieht – z.B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen TeleneC dem Kunden Zugang gewährt –, die Entgelte für diese Vorleistungen erhöhen. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. TeleneC wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. TeleneC wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). Steigerungen bei einer Kostenart werden nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt.

22.4 Alle Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, sechs (6) Wochen nach der Mitteilung in Kraft. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum

Vorteil des Kunden, sind rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind unmittelbar durch Recht der Europäischen Union oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem dem Kunden die Mitteilung über die Vertragsänderung zugeht; der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

23. Sperrung, fristlose Kündigung

23.1 TeleneC ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperrung), wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

23.2 Wegen Zahlungsverzugs eines Kunden darf TeleneC eine Sperrung nur durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist. TeleneC wird die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter für Leistungen, die TeleneC gegenüber dem Kunden mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

23.3 Die Sperrung wird, soweit technisch möglich, auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffene Leistungen beschränkt. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird TeleneC nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.

23.4 Für die Aufhebung der Sperrung kann TeleneC ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der TeleneC kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

23.5 Der Kunde bleibt verpflichtet, die monatlichen Entgelte auch im Fall einer Sperrung bzw. bis zum Wirksamwerden der Kündigung zu zahlen.

23.6 Liegen die Voraussetzungen für eine Sperrung nicht mehr vor, so wird TeleneC diese aufheben.

23.7 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund sowie aus anderen gesetzlich bestimmten Gründen bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der TeleneC zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn

- a) der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der der durchschnittlich geschuldeten Vergütung für zwei Monate - mindestens aber 100 Euro - entspricht, in Verzug kommt oder
- b) der Kunde eine wesentliche Bestimmung dieses Vertrages ("Kardinalpflicht") verletzt und trotz schriftlicher Mahnung innerhalb einer

Woche nach Zugang dieser Mahnung keine geeigneten Maßnahmen trifft, um diese Vertragsverletzung unverzüglich beheben. Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.

- c) oder der Kunde seinen Pflichten gemäß Ziffer 6 zuwiderhandelt.

23.8 Kündigt TeleneC den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, vor funktionsgemäßer Bereitstellung des Anschlusses, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen. TeleneC kann statt des Aufwendersatzes von dem Kunden eine Schadenspauschale in Höhe des einmaligen Bereitstellungspreises verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass TeleneC kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. TeleneC bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

IV. Schlussbestimmungen

24. Beschwerdeverfahren, Schlichtung und Rechtsbehelfe

24.1 Informationen über das Beschwerdeverfahren bei TeleneC einschließlich Angaben über die durchschnittliche Dauer solcher Verfahren stellt TeleneC dem Kunden in einem gesonderten Dokument zur Verfügung. Diese Information können in den Geschäftsräumen der TeleneC am unter Ziffer 1.1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter www.teleneC.de heruntergeladen werden.

24.2 Kommt es zwischen dem Kunden und TeleneC darüber zum Streit, ob TeleneC ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain www.bundesnetzagentur.de.

An anderen, freiwilligen Streitbeilegungsverfahren nimmt TeleneC nicht teil.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link aufrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.

24.3 Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der von TeleneC angegebenen Leistung oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines anderen Telekommunikationsdienstes, hat der Kunde die gesetzlichen Mängelrechte und außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen. Ein Kunde, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, kann das vertraglich vereinbarte Entgelt mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

25. Schlussbestimmungen

25.1 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform.

25.2 TeleneC ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. In diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag zu kündigen.

25.3 Erfüllungsort ist Neustadt b. Coburg. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung