

# Auftrag zum Anschluss an das Breitbandnetz und Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten für Privatkunden

1. Kunde/Ansprechpartner/Installationsort			Kdn.-Nr.
Herr	Frau	Vorname/Name (1. Vertragspartner)	Geburtsdatum*
<input type="text"/>			
Herr	Frau	Vorname/Name (2. Vertragspartner)	Geburtsdatum*
<input type="text"/>			
Telefon (tagsüber)	Mobilfunk	E-Mail	
Straße/Hausnummer		PLZ/Ort	
<p>Die SWAB kann dem Kunden über die zuvor genannte E-Mail-Adresse rechtserhebliche Erklärungen zur Begründung, Durchführung, Änderung oder Beendigung dieses Vertrages (z. B. Mitteilung über den Vertrags- oder Lieferbeginn, etwaige Preis- oder Vertragsanpassungen etc.) zusenden. Änderungen der vorgenannten Kontaktdaten des Kunden sind der SWAB unverzüglich in Textform mitzuteilen.</p> <p>* Durch die Angabe des Geburtsdatums wird die Volljährigkeit geprüft. Der Kunde muss volljährig sein. Pflichtangaben zur Verifizierung.</p>			
<b>Nutzung des Anschlusses überwiegend zu gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Zwecken</b>			
Hinweis für Unternehmer: Wenn nachfolgende Angaben gemacht werden, erfolgt der Auftrag für das Unternehmen. Es bestehen Unterschiede zur privaten Nutzung.			
Firma	ggf. Vertretungsberechtigte(r) – Vorname/Name		
Handelsregisternummer und -ort	Steuernummer		
<b>Rechnungsanschrift (nur ausfüllen, wenn abweichend von Installationsort)</b>			
Straße/Hausnummer		PLZ/Ort	
Beschreibung Wunschort für Installation			
<b>Neuinstallation (bislang kein Anschluss vorhanden)</b>			
Die SWAB wird gemäß Ziffer 1.3 der AGB die Verfügbarkeit des gewählten Produkts am gewählten Ort und den Wunschort für die Installation vor Vertragsschluss prüfen und sich gegebenenfalls dafür mit dem Kunden in Verbindung setzen. Die Verfügbarkeit ist von einer Gestattung des Grundstückseigentümers abhängig.			

2. Gewünschtes Endgerät (monatliche Miete oder einmaliger Kauf)			
Miete	Kauf	WLAN-Router technicolor (Typ entsprechend Verfügbarkeit)	FRITZ!Box AVM (Typ entsprechend Verfügbarkeit)

3. Tarife Breitbandinternet			
Voraussetzung: Gültiger TV-/Hörfunkanschlussvertrag		TV-Kunden-Nr. (falls vorhanden):	
SWAB 16/1 Mbit/s	SWAB 32/6 Mbit/s	SWAB 50/8 Mbit/s	SWAB 90/10 Mbit/s

4. Tarife Telefonie (Optional verfügbar für alle Internettarife)	
SWAB FestnetzFLAT	SWAB AllnetFLAT
Alle Flatrates beziehen sich auf das nationale Fest- und/oder Mobilfunknetz.	

4.1 bei Wahl SWAB Telefonie		
Portierungsantrag für bestehende Rufnummer(n)	neue Rufnummer(n)	Zusätzliche Rufnummern (max. 10) (einmalige Einrichtungsgebühr je Rufnummer, siehe aktl. Preisblatt) – Anzahl:

4.2 bisheriger Anbieter (Kündigungsbestätigung vom Altanbieter vorlegen, wenn bereits gekündigt)	
Name des bisherigen Anbieters	
Telekom Deutschland GmbH	anderer Anbieter

# Auftrag zum Anschluss an das Breitbandnetz und Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten für Privatkunden

## 4.3 Kündigungstermin Altanbieter (Pflichtangabe bei Anbieterwechsel)

Kündigungsfrist lt. Altanbieter	letztmöglicher Kündigungstermin	Vertragsende
---------------------------------	---------------------------------	--------------

## 5. Freigabe Verkehrseinschränkung

Rufnummerngasse 0087, 0088, 00900

Die genannten Rufnummerngassen sind mit der Errichtung des Anschlusses standardmäßig gesperrt. Die erstmalige Freigabe ist bei der Beauftragung mit diesem Anschluss kostenlos.

## 6. Eintrag in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen

Standard

gemäß Anlage

kein Eintrag

Der Kunde widerspricht der Möglichkeit der Beauskunftung von Namen und ggf. Anschrift, wenn nur die Rufnummer bekannt ist (Inversuche).

## 7. Vertragslaufzeit/Kündigung

### Vertrag mit 24 Monate Erstlaufzeit und kostengünstigem Endgerät zum Kauf:

Der Vertrag hat eine Erstlaufzeit von 24 Monaten. Eine ordentliche Kündigung ist erst zum Ablauf der Erstlaufzeit möglich. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen zum Laufzeitende. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (nach Gesetz oder den beigefügten AGB) bleibt davon unberührt. Erfolgt keine Kündigung im angegebenen Zeitraum, so verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen.

### Vertrag mit 24 Monate Erstlaufzeit und Endgerät zur monatlichen Miete oder eigenem Endgerät

Der Vertrag hat eine Erstlaufzeit von 24 Monaten. Eine ordentliche Kündigung ist erst zum Ablauf der Erstlaufzeit möglich. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen zum Laufzeitende. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (nach Gesetz oder den beigefügten AGB) bleibt davon unberührt. Erfolgt keine Kündigung im angegebenen Zeitraum, so verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen.

### Vertrag ohne Mindestvertragslaufzeit und Endgerät zum vollen Preis:

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen zum Laufzeitende. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (nach Gesetz oder den beigefügten AGB) bleibt davon unberührt.

### Vertrag ohne Mindestvertragslaufzeit und Endgerät zur monatlichen Miete:

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (nach Gesetz oder den beigefügten AGB) bleibt davon unberührt.

### Vertrag ohne Mindestvertragslaufzeit und mit eigenem Endgerät:

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen zum Laufzeitende. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (nach Gesetz oder den beigefügten AGB) bleibt davon unberührt. Erfolgt keine Kündigung im angegebenen Zeitraum, so verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen.

Eigenes Endgerät

MAC-Adresse

Serien-Nr.:

## 8. Leistungsbeginn; Wertersatz bei Widerruf

### Gewünschter Leistungsbeginn (maßgeblich ist die Auftragsbestätigung der SWAB nach Ziffer 1 der AGB):

nächstmöglicher Zeitpunkt	zum	(Datum)
---------------------------	-----	---------

Für den Fall, dass die Leistung der SWAB (auch Installation) vor Ablauf der Widerrufsfrist (14 Tage ab dem Tage des Vertragsschlusses) aufgenommen werden soll, erkläre ich im Hinblick auf mein Widerrufsrecht als Verbraucher nach Maßgabe von Ziffer 8 zusätzlich (falls gewünscht, bitte ankreuzen):

**Ich verlange ausdrücklich**, dass die Erbringung der Leistung nach diesem Vertrag – soweit möglich – schon vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen soll. Für den Fall, dass ich mein Widerrufsrecht ausübe, schulde ich der SWAB für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen gemäß § 357 Abs. 8 BGB einen angemessenen Betrag als Wertersatz.

## 9. Hinweis der Kunden

Hinweise zu besonderen Gegebenheiten vor Ort (feste, öffentliche IP-Adresse; längere Kabel, die das Standardmaß überschreiten etc.)

## 10. Rechnung/Einzelverbindungs nachweis

Sofern nicht anders angegeben, werden die Rechnung und der EVN online als PDF-Datei in unserem Kundenportal bereitgestellt. Die Zugangsdaten zum Kundenportal der Stadtwerke Annaberg-Buchholz Energie AG werden Ihnen gesondert zugestellt.

Online-Kundencenter – Angabe der E-Mail-Adresse notwendig:

per Post (kostenfrei, bitte Rechnungsanschrift prüfen)

# Auftrag zum Anschluss an das Breitbandnetz und Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten für Privatkunden

## 11. SEPA-Lastschriftmandat

### Die Erteilung einer Einzugsermächtigung ist die einzig mögliche Zahlungsweise.

Ich ermächtige die SWAB (Gläubiger-Identifikationsnummer: DE05ZZZ0000002886), Zahlungen aus diesem Auftragsverhältnis von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der SWAB auf mein Konto gezogen Lastschriften einzulösen.

**Hinweis:** Der Kontoinhaber kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit seinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. Die Mandatsreferenznummer für dieses SEPA-Mandat wird dem Kunden **gesondert mitgeteilt**.

Vorname/Name Kontoinhaber (ggf. des Vertretungsberechtigten)

PLZ/Ort

Straße/Hausnummer

Kreditinstitut

BIC

IBAN

Ort/ Datum

Unterschrift Kontoinhaber (ggf. des Vertretungsberechtigten)

## 12. Einwilligungserklärung zur Datenverwendung (Briefwerbung) – (falls gewünscht, bitte ankreuzen)

Ich erkläre mich einverstanden, dass die SWAB die von mir im Rahmen dieses Vertrages erhobenen Daten (z. B. Name, Anschrift, Tel.-Nr.) für an mich per Briefpost gerichtete Werbung für Produkte und/oder Dienstleistungen der SWAB verarbeitet und nutzt (Vertragsangebote sowie Informationen über Sonderangebote und Rabattaktionen aus den Bereichen Multimedia, Breitband-Internet und Telefonie, Strom, Gas sowie Fernwärme).

Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen. Die Einwilligung gilt – vorbehaltlich eines vorherigen Widerrufs – bis zum Ende des auf die Vertragsbeendigung folgenden Kalenderjahres. Der Widerruf ist zu richten an Stadtwerke Annaberg-Buchholz Energie AG, Robert-Schumann-Straße 1, 09456 Annaberg-Buchholz, Fax-Nr. 03733 5613-15, infoline@swa-b.de

Eine Übermittlung der Daten an Dritte erfolgt nicht, es sei denn, ich habe dem ausdrücklich zugestimmt oder die SWAB ist hierzu aufgrund gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet oder die Übermittlung ist aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zulässig.

## 13. Telefonie - VoIP

Die beigefügten AGB der Stadtwerke Annaberg-Buchholz AG, Bereich Telekommunikation, die Leistungsbeschreibung und die Preislisten zum Produkt VoIP der Stadtwerke Annaberg-Buchholz Energie AG in der jeweils gültigen Fassung sind Bestandteile dieses Vertrages und werden mit meiner Unterschrift anerkannt.

Ort / Datum

Unterschrift

## 14. Erklärung

Mit meiner Unterschrift erkläre ich mich damit einverstanden, keine Forderungen gegenüber der Stadtwerke Annaberg-Buchholz Energie AG aufgrund eines mir entstandenen Schadens zu erheben, der durch erforderliche Installation von Software bei der Einrichtung des Computers erfolgte.

Ort / Datum

Unterschrift

## 15. Auftrag

Der Kunde verpflichtet sich mit diesem Auftrag zur Zahlung des entsprechenden Entgeltes gemäß dem beigefügten Preisblatt. Grundlage für die Nutzung des Breitbandinternetanschlusses sind die beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Annaberg-Buchholz Energie AG Bereich Telekommunikation. Voraussetzung für die Bereitstellung eines Breitbandanschlusses sind Vertragsverhältnisse des Kunden und der Stadtwerke Annaberg-Buchholz mit einem TV-Anbieter am Installationsort.

Ort / Datum

Unterschrift

## 16. Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, den Vertrag binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Der Widerruf ist zu richten an: Stadtwerke Annaberg-Buchholz Energie AG, Robert-Schumann-Straße 1, 09456 Annaberg-Buchholz, Fax-Nr. 03733 5613-15, E-Mail-Adresse: infoline@swa-b.de

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie den Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf des Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir das gleiche Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt 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.

Ort / Datum

Unterschrift

Stand: 06/2025

## 1. Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags

- 1.1 Gegenstand des Vertrags und dieser AGB sind der Anschluss an ein Telekommunikationsnetz und die Nutzung von -diensten (zusammen: Bereitstellung von TK-Diensten) der SWAB durch den Vertragspartner (Nutzer, Teilnehmer oder Kunde) sowie die Überlassung von Hardware. Die Nutzung des Netzes ist auf die zur Bereitstellung der TK-Dienste gemäß Ziffer 2 technisch notwendigen Frequenzen, Bereiche oder Kanäle beschränkt.
- 1.2 Das Angebot der SWAB in Prospekten, Anzeigen, Formularen etc. ist freibleibend. Maßgeblich sind die bei Vertragsschluss geltenden Preise.
- 1.3 Der Vertrag kommt durch Bestätigung der Vertragszusammenfassung zustande. Die SWAB wird vor Bestätigung die Verfügbarkeit des gewählten Produkts am gewählten Ort prüfen. Sollte das gewählte Produkt am gewählten Ort nicht verfügbar sein, wird die SWAB dem Kunden – sofern technisch möglich – ein Alternativprodukt anbieten.
- 1.4 Der tatsächliche Leistungsbeginn hängt davon ab, dass alle notwendigen technischen und rechtlichen Voraussetzungen vorliegen; die Bereitstellung erfolgt jedoch bei Verbrauchern nicht vor Ablauf der Widerrufsfrist des Kunden gemäß §§ 355 Abs. 2, 356 Abs. 2 Nr. 2 BGB, es sei denn, der Kunde fordert die SWAB hierzu ausdrücklich auf.
- 1.5 Es wird für die Bereitstellung eines Anschlusses ein Entgelt laut Preisblatt erhoben.
- 1.6 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden erkennt die SWAB nicht an.

## 2. Telekommunikationsdienste und Endgeräte

- 2.1 Die SWAB bietet dem Kunden entgeltliche Dienste zur leitungsgebundenen Telekommunikation in einem Breitbandnetz, einschließlich eines öffentlich zugänglichen Telefon- und Internetzugangsdiensts entsprechend des beauftragten Produkts; nicht Gegenstand dieses Vertrags ist die Übertragung von Rundfunk. SWAB gewährleistet nicht die Verwendung einer festen, öffentlichen IP-Adresse. Dieser Vertrag und die Vereinbarungen des TK-Anbieters mit Dritten über die notwendigen Vorleistungen berücksichtigen den jeweils bei Vertragsschluss bestehenden technischen und rechtlichen Rahmen. Gleichwohl werden technische Anlagen, Leitungen und Vermittlungsstellen durch Dritte genutzt, wodurch Qualitätsabweichungen auftreten können. Die mittlere Verfügbarkeit liegt im Durchschnitt eines Kalenderjahres bei 98 Prozent. Besondere Anforderungen an die Verfügbarkeit, die über eine gewöhnliche Nutzung der vereinbarten Dienste hinausgehen, müssen mit der SWAB vor Vertragsschluss gesondert vereinbart werden. Zur Nutzung der Dienste ist ein geeignetes Endgerät (z.B. Modem) erforderlich.
- 2.2 Zur Erbringung von Universaldienstleistungen (Mindestangebot an Diensten, die für die Öffentlichkeit als Grundversorgung unabdingbar sind) ist die SWAB gesetzlich nicht verpflichtet. Dienste werden ausschließlich in dem vertraglich vereinbarten Umfang zur Verfügung gestellt. Der Telefondienst basiert auf dem Internetprotokoll (IP-Telefonie). Ein aktuelles Preisblatt kann unter <http://swa-b.de/high-speed-surfen-telefonie/> abgerufen werden.
- 2.3 Die SWAB ist berechtigt, die vertraglich geschuldete Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Dies gilt auch für die Beseitigung von Störungen.
- 2.4 Kauft der Kunde ein Endgerät, verbleibt das Endgerät bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises im Eigentum der SWAB. Die Installation eines von SWAB erworbenen Endgeräts am vertraglich vereinbarten Installationsort kann gesondert vereinbart werden. Es fällt hierfür ein Entgelt gemäß Preisblatt an. Die Rechnungslegung erfolgt mit der nächsten auf die Installation folgenden Rechnung. Der Kunde ist nicht verpflichtet, ein Endgerät der SWAB zu benutzen. Hinsichtlich der Anforderungen an das Endgerät siehe Ziffer 9.7. Im Falle einer vorzeitigen Vertragsbeendigung hat der Kunde den Differenzbetrag abzüglich der bereits abgerechneten Monate vom „Preis mit Vertrag“ zum „Preis ohne Vertrag“ zu entrichten.
- 2.5 Sämtliche Sachen und Einrichtungen, die mit der Einrichtung des Kabelanschlusses beim Kunden installiert und mit fremden Grund und Boden verbunden werden, werden nur zu einem vorübergehenden Zweck im Sinne des § 95 BGB verbunden und verbleiben im Eigentum der SWAB.
- 2.6 Weitere Informationen über Einschränkungen im Hinblick auf den Zugang zu und die Nutzung von TK-Diensten und Anwendungen finden sich in den Ziffern 14 (Telefonie) und 15 (Internetzugang).

- 2.7 Die SWAB stellt Software- und/oder Firmwareupdates für Endgeräte bereit, die der Kunde von der SWAB erworben bzw. gemietet hat.
- 2.8 Soweit nicht anders vereinbart wird, werden die technischen Netzrichtungen (z. B. Customer-Premises-Equipment – „CPE“) dem Kunden für die Vertragsdauer nicht überlassen.
- 2.9 Entsprechend der vertraglichen Vereinbarung wird die SWAB die Konfiguration und das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchführen, wenn Dienstleistungsgeräte und andere Hardware teilweise überlassen werden.  
Der SWAB muss der Kunde angemessenen Zugang oder Zugriff gewähren. Wenn der Kunde den Zugang verweigert oder erheblich erschwert, kann das Unternehmen nicht garantieren, dass die überlassene Hard- und Software funktionieren kann.
- 2.10 Die SWAB kann eine vertragsgemäße Leistung nur dann erbringen, wenn der Kunde kompatible Endgeräte benutzt. Die entsprechende Leistungsbeschreibung und Garantie erlischt bei technisch veränderter Hard- oder Software, die von anderen Einrichtungen oder Kunden oder Dritten vorgenommen wird. Das Risiko liegt allein beim Kunden. Im Rahmen des Vertragsschlusses teilt das Unternehmen dem Kunden unterstützend die erforderlichen Konfigurationsparameter mit, wenn diese für die Erbringung des vereinbarten Dienstes erforderlich sind.
- 2.11 Es ist Sache des Kunden, das gemietete Endgerät nach Vertragsende unverzüglich zurückzugeben. Auf eigene Kosten und Gefahr muss der Kunde das Endgerät fachgerecht zum Geschäftssitz des Anbieters bringen oder versenden. Andernfalls muss der Kunde den Zeitwert des Endgeräts an den Anbieter ersetzen.

## 3. Störung, Entstörung, Unterbrechung; Gerätetausch

- 3.1 Wartungs- und Kundendienste werden zu den üblichen Geschäftszeiten gewährleistet; ein Anspruch auf unverzügliches Nachgehen einer Störung an Sams-, Sonn- und Feiertagen sowie nachts besteht nicht. Die SWAB ist montags bis donnerstags von 7:00 bis 16:00 und freitags bis 13:30 Uhr unter der Telefon-Nr. 03733 5613-399 und unter [multimedia@swa-b.de](mailto:multimedia@swa-b.de) erreichbar. Die SWAB wird Störungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten so schnell wie möglich beseitigen.
- 3.2 Für Wartungsarbeiten behält sich die SWAB, falls erforderlich, ein tägliches Wartungsfenster in der Zeit zwischen 1:00 und 6:00 Uhr vor. In dieser Zeit kann es zu unangekündigten Unterbrechungen des Empfangssignals kommen.
- 3.3 Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, 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 der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen.
- 3.4 Hat der Kunde die gemeldete Störung allein oder weit überwiegend allein zu vertreten, ist die SWAB berechtigt, die durch die Entstörung entstehenden Kosten dem Kunden aufzuerlegen.
- 3.5 Wird den Parteien die Erfüllung der Leistungspflichten durch unvorhersehbare Umstände, auf die sie keinen Einfluss haben und deren Abwendung mit einem angemessenen technischen oder wirtschaftlichen Aufwand nicht erreicht werden kann (insbesondere höhere Gewalt wie z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Arbeitskampfmaßnahmen, hoheitliche Anordnungen), wesentlich erschwert oder unmöglich gemacht, so sind die Parteien von ihren vertraglichen Leistungspflichten befreit, solange diese Umstände und deren Folgen nicht endgültig beseitigt sind.

3.6 Die SWAB ist berechtigt, ihre Leistung kurzzeitig zu unterbrechen, soweit dies zur Erhaltung der Sicherheit des Netzbetriebs oder zur Durchführung technischer Arbeiten notwendig ist. Die SWAB bemüht sich, Unterbrechungen auf Grund von technischen Arbeiten in nutzungs-schwache Zeiten zu legen.

3.7 Ein Austausch beschädigter oder zerstörter Endgeräte durch die SWAB kann während der Vertragslaufzeit nach Aufforderung des Kunden erfolgen. Der Kunde trägt die Kosten laut Preisblatt, sofern die SWAB die Beschädigung oder Zerstörung nicht zu vertreten hat; die SWAB wird ihn auf diese Folgen hinweisen. Diese Regelung gilt unbeschadet des gesetzlichen Mängelgewährleistungsrechts.

#### 4. Anbieterwechsel/Umzug/Rufnummernmitnahme

4.1 Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter 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 Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter 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 Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG entsprechend anwendbar.

4.2 Die SWAB stellt die Rufnummernmitnahme nach gesetzlicher Maßgabe sicher. Die technische Aktivierung erfolgt innerhalb eines Kalendertages.

4.3 Im Falle eines Wohnsitzwechsels teilt der Kunde der SWAB dies spätestens einen Monat vor dem Umzugstermin mit. Der Vertrag wird ohne Änderung am neuen Wohnsitz fortgesetzt, wenn die vereinbarte Leistung dort angeboten wird. In diesem Fall wird ein Entgelt laut Preisblatt Zusatzleistungen erhoben.

4.4 Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Verbraucher 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. Die SWAB ist in diesem Fall berechtigt, geeignete Nachweise zum Nachweis der Kündigungsvoraussetzungen zu verlangen. Vertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfristen bleiben unberührt.

#### 5. Preisänderungen

5.1 Die SWAB ist verpflichtet, die Nettopreise des Preisblattes durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Ermäßigungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung von Telefonminutenpreisen des Voranbieters, regulierten Entgelten, Urheberrechts- und Lizenzkosten, Lohn-, Material-, Verwaltungs- und Technikkosten sowie Sach- und Gemeinkosten. Die SWAB überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer Preisanpassung ist auf die Veränderung der genannten Kosten seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung bzw. sofern noch keine Preisanpassung erfolgt ist, seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt.

5.2 Die SWAB ist verpflichtet, bei der Ausübung ihres billigen Ermessens Kostensenkungen nach den gleichen Maßstäben zu berücksichtigen wie Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der SWAB gerichtlich überprüfen zu lassen.

5.3 Bei Verträgen ohne Mindestvertragslaufzeit sind Änderungen der Preise nach dieser Ziffer nur zum Monatsersten möglich. Die SWAB wird bei Verträgen ohne Mindestvertragslaufzeit bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen. Bei Verträgen mit vereinbarter Mindestvertragslaufzeit sind Änderungen der Preise nach dieser Ziffer nur auf den Zeitpunkt der jeweiligen Vertragsverlängerung möglich, erstmals zum Ablauf der vertraglichen Mindestvertragslaufzeit.

5.4 Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn die SWAB dem Kunden die Änderungen spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksam-

werden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von der SWAB in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

5.5 Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten TK-Dienste nach Vertragsschluss mit zusätzlichen in Ziffer 5.1 nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich der Preis nach dem Preisblatt um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Erbringung der TK-Dienste nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d.h. keine Bußgelder o.ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z.B. nach Endgerät oder nach Verbrauch) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.

5.6 Auf den Nettopreis nach Ziffer 5.1 fällt zusätzlich zu etwaigen zukünftigen Steuern, Abgaben und sonstigen hoheitlich auferlegten Belastungen nach Ziffer 5.5 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe (derzeit: 19 %) an (Bruttopreis gemäß Preisblatt).

#### 6. Änderungen des Vertrages und dieser Bedingungen

Die Regelungen des Vertrages und dieser Bedingungen beruhen auf den gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z.B. TKG, TK-Transparenz-VO, höchstrichterliche Rechtsprechung, Entscheidungen der Bundesnetzagentur). Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach Vertragsschluss durch unvorhersehbare Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z.B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die die SWAB nicht veranlasst und auf die sie auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vertragsschluss eine im Vertrag und/oder diesen Bedingungen entstandene Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen lassen (etwa wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt), die nur durch eine Anpassung oder Ergänzung zu beseitigen sind. In solchen Fällen ist die SWAB verpflichtet, den Vertrag und diese Bedingungen – mit Ausnahme der Preise – unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Vertragslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht (z.B. mangels gesetzlicher Überleitungsbestimmungen). Die Verhältnismäßigkeit des Äquivalenzverhältnisses regelt das TKG oder andere gültige Gesetzgebungen. Sind Anpassungen des Vertrages einseitig zu ändern und die SWAB ändert die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind

1. ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,
2. rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder
3. unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung über die Vertragsänderung dem Endnutzer zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

Eine Mitteilung über die Änderung der Vertragsbedingungen erfolgt mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll.

#### 7. Zahlungsbestimmungen/Verzug/Zahlungsverweigerung/Einwendungen

7.1 Die zu entrichtenden Entgelte richten sich nach dem Preisblatt. Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Dienstleistung, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Ist der Monatspreis anteilig zu berechnen, so wird jeder Tag mit

1/30tel des Monatspreises berechnet. Die Rechnungslegung erfolgt für die monatlichen Beträge des abzurechnenden Monats im Folgemonat. Sonstige Leistungen und Gebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

- 7.2 Die monatliche Rechnung kann kostenfrei über das Online-Kundenportal abgerufen werden. Die Zugangsdaten werden dem Kunde bei Vertragsbeginn in Papierform ausgehändigt. Verliert der Kunde die Zugangsdaten, kann die SWAB diese dem Kunden erneut kostenpflichtig übermitteln (Preise laut Preisblatt Zusatzleistungen). Dies gilt auch für andere Unterlagen, die der Kunde benötigen sollte.
- 7.3 Auf Wunsch wird dem Kunden eine Papierrechnung, laut Preisblatt per Post zugestellt.
- 7.4 Sämtliche Rechnungsbeträge sind zwei Wochen nach Zugang der Rechnung fällig und ohne Abzug im Wege des Lastschriftverfahrens oder mittels Dauerauftrag bzw. Überweisung zu zahlen. Der Kunde kann für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) verlangen. Der Kunde schreibt dazu einen Antrag in Textform, dabei entscheidet der Kunde, ob ihm die von ihm gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden. Die Mitteilung ist nur zulässig, wenn der Kunde ebenfalls in Textform erklärt, dass der Kunde alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden. Bei Flatrate-Tarifen besteht grundsätzlich kein Anspruch auf einen Einzelverbindungs nachweis.
- 7.5 Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, kann die SWAB angemessene Maßnahmen zur Durchsetzung ihrer Forderung ergreifen. Dazu zählen insbesondere Sperre und Kündigung nach Ziffer 11. Fordert die SWAB erneut zur Zahlung auf oder lässt die SWAB den Betrag durch einen Beauftragten einziehen, stellt die SWAB dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal gemäß Preisblatt in Rechnung. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 7.6 Darüber hinaus ist die SWAB berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verlangen. Gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind, ist die SWAB berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verlangen.
- 7.7 Einwendungen müssen innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der SWAB eingegangen sein. Geht keine rechtzeitige Einwendung bei der SWAB ein, trifft die SWAB nicht mehr die Nachweispflicht für die einzelnen Verkehrsdaten.

## **8. Datenschutz/Datenaustausch mit Auskunftsteilen/Widerspruchsrecht**

- 8.1 SWAB verpflichtet sich umfassend, insbesondere bezüglich ihr bekanntwerdende Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis zu achten.
- 8.2 Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere öffentliche Sicherheit §§ 176 ff. TKG. Die SWAB ist insbesondere berechtigt, im Rahmen des § 176 TKG, Bestands- und Verkehrsdaten des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.
- 8.3 Die SWAB speichert Verkehrsdaten, die für die Berechnung des Entgelts erforderlich sind, bis zu sechs Monate. Hat der Kunde gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte innerhalb der Frist von Ziffer 5.3 Einwendungen erhoben, ist die SWAB berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern.
- 8.4 Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist Stadtwerke Annaberg-Buchholz Energie AG; Robert-Schumann-Straße 1; 09456 Annaberg-Buchholz; infoline@swa-b.de
- 8.5 Der/Die Datenschutzbeauftragte der SWAB steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter datenschutz@swa-b.de zur Verfügung.
- 8.6 Die SWAB verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Vertrages sowie zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) sowie auf Grundlage der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), insbesondere Art. 6 Abs. 1 lit.

b) und f). Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines Vertrages verarbeitet die SWAB Wahrscheinlichkeitswerte für das zukünftige Zahlungsverhalten des Kunden (sog. Bonitäts-Scoring); in die Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein. Die SWAB behält sich zudem vor, personenbezogene Daten über Forderungen gegen den Kunden bei Vorliegen der Voraussetzungen der DSGVO an Auskunftsteile zu übermitteln.

- 8.7 Die personenbezogenen Daten des Kunden werden zur Begründung, Durchführung und Beendigung dieses Vertrages und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z.B. § 257 HGB, § 147 AO) solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse der SWAB an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus.
- 8.8 Der Kunde hat gegenüber der SWAB Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach Art. 15 bis 20 DSGVO.
- 8.9 Der Kunde kann jederzeit der Verarbeitung seiner Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung gegenüber der SWAB widersprechen; telefonische Werbung durch die SWAB erfolgt zudem nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung des Kunden.
- 8.10 Der Kunde hat das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

## **9. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

- 9.1 Wurde eine Installation von Endgeräten vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, den Mitarbeitern der SWAB oder der von der SWAB beauftragten Unternehmen Zugang zum vereinbarten Installationsort zu gewähren, um die technischen Voraussetzungen für die Erbringung der Leistungen herzustellen. Hält der Kunde einen vereinbarten Termin nicht ein und sagt ihn nicht zumindest 12 Stunden vorher ab, kann die SWAB eine Pauschale gemäß Preisblatt Zusatzleistungen für die vergebliche Anfahrt verlangen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 9.2 Dem Kunden ist es untersagt, strafbare, urheberrechtsverletzende, markenrechtswidrige oder beleidigende Inhalte zu übermitteln oder abzurufen. Dem Kunden ist es insbesondere auch untersagt, Leistungen der SWAB missbräuchlich zu nutzen, insbesondere Zugriffsbeschränkungen und Sicherheitseinrichtungen zu manipulieren oder zu umgehen sowie Absender- und Headerinformationen zu fälschen oder in sonstiger Weise zu manipulieren.
- 9.3 Dem Kunden ist es untersagt, rechtswidrige oder schadhafte Inhalte über den Anschluss der SWAB abzurufen, bereitzustellen oder zu verbreiten. Die SWAB behält sich vor, den Zugang zu Angeboten mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten ohne vorherige Androhung zu sperren.
- 9.4 Die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen sind unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt, Leistungen der SWAB missbräuchlich zu nutzen, insbesondere drohende oder belästigende Anrufe bei Dritten durchzuführen.
- 9.5 Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen bei der Nutzung der bereitgestellten Dienstleistungen zu treffen, um Minderjährige vor jugendgefährdenden sowie rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalten zu schützen.
- 9.6 Der Kunde ist verpflichtet, das System der SWAB oder andere Netze nicht zu gefährden.
- 9.7 Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich Endgeräte zu verwenden, deren Verwendung in Deutschland zulässig ist und die mit einer CE-Kennzeichnung versehen sind.
- 9.8 Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der Dienstleistung durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Benutzung zu vertreten hat.
- 9.9 Der Kunde ist verpflichtet, Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um seine Endgeräte und den Zugang ins Internet vor dem unberechtigten Zugriff von Dritten zu schützen. Dies erfolgt zum Beispiel durch Ver-

wendung eines hinreichend sicheren Passwortes, der Nutzung einer Firewall und regelmäßigen Updates.

- 9.10 Der Kunde ist für Inhalte, die er oder die Dritte mit seinem Wissen über seinen Anschluss verbreitet, selbst verantwortlich.
- 9.11 Der Kunde wird Dateien stets zeitnah sichern, um einen Verlust z.B. durch notwendige Updates vorzubeugen.
- 9.12 Es ist dem Kunden untersagt, die bereitgestellten Leistungen ohne entsprechende Vereinbarung mit der SWAB zu gewerblichen Zwecken zu nutzen oder durch Dritte zu gewerblichen Zwecken nutzen zu lassen. Der Kunde darf die Leistungen des TK-Anbieters insbesondere nicht weiterverkaufen, zum Beispiel durch den Betrieb eines Call-Centers oder Call-Shops. Es ist dem Kunden verboten, dauerhaft automatisierte Wählvorgänge, Rückrufdienste sowie Weiterleitungen an andere Anschlüsse und von anderen Anschlüssen einzurichten.
- 9.13 Der Kunde ist verpflichtet, der SWAB unverzüglich Änderungen seiner persönlichen Vertragsdaten, insbesondere seines Namens, seines Wohn- oder Geschäftssitzes bzw. seiner Rechnungsanschrift, E-Mail-Adresse und im Fall der Erteilung einer Einzugsermächtigung seine Bankverbindung mitzuteilen.
- 9.14 Der Kunde ist verpflichtet, Störungen und sonstige Beanstandungen hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen unverzüglich der SWAB über die in 3.1 genannten Wege mitzuteilen.
- 9.15 Der Kunde verpflichtet sich, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels nach 4.1, zum Beispiel im Falle eines Widerrufs des Neuvertrages, unverzüglich der SWAB anzuzeigen.

## **10. Sperrung, Vorauskasse und außerordentliche Kündigung**

### **10.1 Sperre**

- a) Die SWAB ist zur ganz oder teilweisen Sperrung von Leistungen berechtigt, wenn der Kunde mit der Zahlung in Höhe eines Betrages von mindestens € 100,00 inklusive Mahn- und Inkassokosten in Verzug ist, wenn dem Kunden die Sperre spätestens zwei Wochen vorher unter Hinweis auf die Möglichkeit, gerichtlichen Rechtsschutz zu suchen, schriftlich angedroht worden ist. Bei der Berechnung des Mindestbetrages bleiben nicht titulierte Forderungen außer Betracht, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet hat.
- b) Die SWAB ist ebenfalls berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.
- c) Die SWAB darf ihre Leistung einstellen, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird.
- d) Die SWAB wird die Sperre soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll auf bestimmte Leistungen beschränken und unverzüglich aufheben, sobald die Gründe für die Sperre entfallen sind. Bei einer Sperre der Telefondienste beschränkt sich die Sperre zunächst auf abgehende Telefonverbindungen. Bestehen die zur Sperre führenden Gründe auch nach einer Woche der Vornahme der Sperre weiterhin, ist die SWAB zur Vollsperrung des Netzzugangs berechtigt.
- e) Im Falle einer Sperre ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet. Die Kosten der Unterbrechung sowie der Wiederherstellung sind vom Kunden zu ersetzen. Die SWAB stellt dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal gemäß dem im Preisblatt Zusatzleistungen ausgewiesenen Betrages in Rechnung. Die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

### **10.2 Vorauskasse**

Die SWAB ist auch berechtigt, die Zahlungsbedingungen auf Vorauskasse umzustellen, wenn der Kunde innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten wiederholt in Zahlungsverzug gerät oder in sonstigen begründeten Fällen. Die SWAB teilt dem Kunden dazu einen Betrag mit, den der Kunde jeweils am Beginn eines Leistungsmonats zu entrichten hat. Der Betrag errechnet sich aus dem durchschnittlichen Monatsentgelt der vergangenen 12 Monate. Eine Abrechnung der tatsächlichen Kosten erfolgt im Folgemonat.

### **10.3 Außerordentliche Kündigung**

Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Leistung eingestellt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde seiner Pflicht nach 9.8 nicht nachkommt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt. Ein wichtiger Grund liegt auch vor bei Verstoß gegen Pflichten des 9.2, 9.3,

9.4, 9.9, 9.12 oder bei exzessiver Nutzung. Eine exzessive Nutzung in diesem Sinne wird vermutet, wenn der Kunde über einen Zeitraum, der mindestens einem Abrechnungszeitraum von einem Monat entspricht, mehr als 900 Gigabyte in Anspruch genommen hat. Außerdem liegt ein wichtiger Grund im Falle eines Zahlungsverzuges vor, wenn der Kunde mit der Bezahlung mit einem Betrag in Verzug ist, der der Höhe von zwei Monatspreisen entspricht. Im letztgenannten Fall ist dem Kunden die Kündigung mindestens zwei Wochen vorher anzudrohen; die Kündigung unterbleibt in diesem Fall, wenn die Folgen der Kündigung außer Verhältnis zur Schwere des Zahlungsverzugs stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen vollumfänglich nachkommt. Kündigungen müssen in Textform erfolgen. Bei vorzeitiger Vertragsauflösung wird eine Bearbeitungsgebühr laut Preisblatt Zusatzleistungen erhoben.

## **11. Haftung**

- 11.1 Die SWAB gewährt lediglich den Zugang des Kunden zum Internet und stellt die Verbindung zum Internet her. Die SWAB haftet daher nicht für über das Internet abgerufene fremde Inhalte.
- 11.2 Die SWAB haftet für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden gegenüber dem Kunden nur bis zu einem Betrag in Höhe von € 12.500. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens € 10 Millionen begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht. Gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, kann die Höhe der Haftung einzelvertraglich abweichend geregelt werden.
- 11.3 Die Beschränkung der Haftungshöhe nach Ziffer 11.2 gilt ebenso für Vermögensschäden, die nicht vorsätzlich durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen der SWAB verursacht wurden.
- 11.4 In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der SWAB sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).
- 11.5 Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die SWAB bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.
- 11.6 Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 11.7 SWAB haftet nicht für Verhalten des Kunden, insbesondere nicht im Falle einer missbräuchlichen oder rechtswidrigen Verwendung der durch SWAB bereitgestellten Dienste und daraus resultierender Schäden bei SWAB oder Dritten.

## **12. Schlichtung für Verbraucher**

- 12.1 Die SWAB nimmt als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste an Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) teil. Hiernach hat der Verbraucher das Recht, nach erfolglosem Versuch der Einigung mit SWAB die Verbraucherschlichtungsstelle der BNetzA anzurufen.
- 12.2 Ruft er die Verbraucherschlichtungsstelle vor Abhilfe oder Ablehnung des streitigen Anspruchs durch die SWAB an und sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber der SWAB nicht mehr als zwei Monate vergangen, so kann die SWAB das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an:  
Stadtwerke Annaberg-Buchholz Energie AG, Robert-Schumann-Str. 1, 09456 Annaberg-Buchholz oder an beschwerdemanagement@swa-b.de  
Beschwerden müssen in Textform erfolgen.
- 12.3 Ein Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle der BNetzA ist nur zu-

lässig, wenn der Streit die Verletzung von Verpflichtungen zum Gegenstand hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung dieser Netze oder Dienste bezieht und mit den Regelungen der Kundenschutz §§ 51 – 72 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und Streitschlichtung § 77 TKG oder Verordnung (EG) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Juni 2017 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen zusammenhängt.

- 12.4 Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.
- 12.5 Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle sind: Bundesnetzagentur, Referat 216 Verbraucherschlichtungsstelle, Postfach 8001, 53105 Bonn. Telefax: 030-22480518. Online-Anträge über: <http://www.bundesnetzagentur.de>

### **13. Besondere Bestimmungen für Telefondienste**

#### **13.1 Sperrung bestimmter Dienste**

- a) Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und Neuartigen Diensten sind nach den Standardeinstellungen grundsätzlich gesperrt. Der Kunde teilt gegebenenfalls seinen Freischaltewunsch dieser Verbindungen der SWAB in Textform mit.
- b) Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird. Die SWAB wird dies umsetzen, soweit ihr das technisch möglich ist.
- c) Der Kunde kann sich für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (RGespräche) auf eine Sperr-Liste setzen lassen. Der Kunde teilt der SWAB seinen Wunsch in Textform mit.

#### **13.2 Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse**

Der Kunde kann sich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis oder Verzeichnisse für Auskunftsdienste eintragen lassen. Der Kunde hat hierzu einen Antrag in Textform an die SWAB zu richten. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an die SWAB. Der Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Auch Mitbenutzer können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden.

#### **13.3 Einschränkungen des Notrufs**

- a) Die SWAB gewährleistet die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Die SWAB weist darauf hin, dass bei einem Stromausfall das Absetzen von Notrufen über die Nummern 110 und 112 nicht möglich ist. Dasselbe gilt bei kurzfristigen Störungen der Internetverbindung.
- b) Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten, kann der tatsächliche Standort des Kunden nicht ermittelt werden. Eine korrekte Zustellung des Notrufs kann nicht gewährleistet werden. Eine eigenständige Veränderung an der Softwarekonfiguration der Endgeräte kann ebenfalls Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Der korrekte Aufbau der Notrufverbindung kann dann nicht gewährleistet werden.

### **14. Besondere Bestimmungen für Internetzugangsdienste**

#### **14.1 Messung der Datenübertragungsrate**

Der Kunde kann sich auf [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) über die aktuelle Qualität der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Kunden erreicht wird, informieren. Die Messung umfasst die aktuelle Download-Rate, die aktuelle Upload-Rate und die Paketlaufzeit.

#### **14.2 Haftungsausschluss**

Die SWAB haftet nicht für Einschränkungen in der Übertragungsgeschwindigkeit, die die SWAB nicht zu vertreten hat, insbesondere aufgrund einer mangelnden Übertragungsrate durch die Verbindungsnetze Dritter oder vom Kunden eingesetzter Hardware.

#### **14.3 Datenschutz**

Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, können von Dritten zur Kenntnis genommen werden. Die SWAB empfiehlt von der unverschlüsselten Übertragung von personenbezogenen Daten, Passwörtern oder sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

### **15. Schlussbestimmungen**

- 15.1 Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden be-

stehen nicht.

- 15.2 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.
- 15.3 Sofern der Kunde Kaufmann ist, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag Annaberg-Buchholz.
- 15.4 Die SWAB ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähigen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung nach Satz 1 ist dem Kunden rechtzeitig im Voraus mitzuteilen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Übertragung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von der SWAB in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Das Recht zur Abtretung von Forderungen nach § 398 BGB sowie eine gesetzliche Rechtsnachfolge, insbesondere bei Übertragungen im Sinne des Umwandlungsgesetzes, bleiben von dieser Ziffer unberührt.