



## Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen

### 1. Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 Die Stadtwerke Hilden GmbH (im Folgenden hildenMedia), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der hildenMedia und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an hildenMedia einen Auftrag erteilt oder mit der hildenMedia einen Vertrag schließt.
- 1.3 Verbraucher im Sinne dieser AGB ist gem. §13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

### 2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

- 2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der hildenMedia gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen der hildenMedia, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; Sie finden nur Anwendung, wenn die hildenMedia diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 2.2 Vorrangig zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Besondere Bedingungen und schriftliche Individualvereinbarungen, Preis- und Leistungsbeschreibungen sowie die jeweiligen Produktinformationsblätter.

### 3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 3.1 Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der schriftliche Auftrag des Kunden.
- 3.2 Der Kunde willigt ein, dass zur Bonitätsprüfung Daten an die Schufa-Gesellschaft bzw. an eine sonstige Wirtschaftsauskunftei weitergegeben und dass diesbezüglich Auskünfte eingeholt werden dürfen.
- 3.3 hildenMedia kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 3.4 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann hildenMedia den Vertrag stornieren, wenn der gesetzlich vorgegebene Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht wird.
- 3.5 Ein Vertrag kommt erst durch die schriftliche Annahme des Auftrags (Auftragsbestätigung), durch Unterschrift des Vertrages durch beide Parteien oder spätestens mit Erbringung der Leistung, durch hildenMedia zustande.
- 3.6 Der Vertragsgegenstand wird ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der hildenMedia und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde.

### 4. Leistung der hildenMedia

- 4.1 hildenMedia erbringt die in der Auftragsbestätigung vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung und dem Produktinformationsblatt und im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten
- 4.2 Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate überprüfen. Dies ist unter [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) möglich.

### 5. Leistungszeit

- 5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der hildenMedia erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung - auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben - setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.

- 5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der hildenMedia verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die hildenMedia wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.

### 6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der hildenMedia erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste für Privatkunden und Geschäftskunden der hildenMedia zu vergüten. Die aktuellen Preislisten kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter [www.hildenMedia.de](http://www.hildenMedia.de). Geschäftskunden können keine Privatkundenprodukte beziehen.
- 6.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.
- 6.3 Alle Preise verstehen sich inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben, wenn der Kunde Verbraucher ist. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 6.4 Die hildenMedia ist berechtigt, auch während der Laufzeit des Vertrages die Preise entsprechend den eingetretenen Kostensteigerungen, insbesondere aufgrund Preiserhöhungen von Lieferanten, zu ändern. Erhöhungen sind dem Kunden mindestens drei Monate im Voraus anzukündigen. Erfolgt die Änderung zu Ungunsten des Kunden, ist der Kunde innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zu dem Zeitpunkt zu kündigen, zu dem die beabsichtigte Änderung wirksam werden soll, es sei denn, der geänderte Preis und der von ihm umfassten Leistungsinhalt stehen nach wie vor in einem adäquaten Verhältnis zueinander. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Maßgeblich für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der rechtzeitige Eingang der Kündigung bei der hildenMedia.
- 6.5 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt jeweils im Voraus zum Ersten des betreffenden Kalendermonats. Teile eines Kalendermonats werden anteilig auf der Basis von 30 Tagen pro Monat abgerechnet. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. Vorbehaltlich abweichender schriftlicher Vereinbarungen sind sämtliche Vergütungen innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsabrechnung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Gegenüber Verbrauchern gilt dies nur, wenn in der Rechnung hierauf besonders hingewiesen wurde. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnete Beanstandungen gem. § 6.6 erhebt.
- 6.6 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung schriftlich gegenüber der hildenMedia erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die hildenMedia wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 6.7 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der hildenMedia anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.



## Stadtwerke Hilden GmbH

### 7. Verzug

- 7.1 Bei Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens 75,00 € ist die hildenMedia nach den Bestimmungen des TKG berechtigt, den Anschluss zu sperren, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen. Die hildenMedia wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die hildenMedia ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung des Vertrags vorliegt, eine Gefährdung von Einrichtungen der hildenMedia, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder das Entgeltaufkommen erheblich ansteigt und anzunehmen ist, dass der Kunde bei einer späteren Sperrung Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet, geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperrung verhältnismäßig ist.
- 7.2 Gerät der Kunde
- 7.2.1. für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder
- 7.2.2. in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung in Höhe eines Betrages, der den monatlichen Grundpreis für zwei Monate erreicht, in Verzug, so kann die hildenMedia das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus anderen wichtigen Gründen bleibt vorbehalten.
- 7.3 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, an die hildenMedia zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt.
- 7.4 Gerät die hildenMedia mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach § 14 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des TKG. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die hildenMedia eine vom Kunden schriftlich gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.

### 8. Vertragsänderungen

- 8.1 Die hildenMedia ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie eventuelle sonstige Vereinbarungen - auch während der Laufzeit des Vertrages - zu ändern, sofern die Erfüllung der Durchführung der im Vertrag vereinbarten Leistung nicht unzumutbar beeinträchtigt wird und die Anpassung dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände zumutbar ist. Der Kunde wird hiervon in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchsrecht hingewiesen. Im Falle von für den Kunden unzumutbaren Änderungen, kann der Kunde das Vertragsverhältnis für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung schriftlich kündigen. Das Kündigungsrecht erlischt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach der Mitteilung von dem Kündigungsrecht Gebrauch macht.
- 8.2 Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werden.

### 9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 9.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.
- 9.2 Der Kunde hat hildenMedia bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.
- 9.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der

hildenMedia abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.

- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.
- 9.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der hildenMedia eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die hildenMedia auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.
- 9.6 Die hildenMedia bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die hildenMedia die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag mit dem Grundstückseigentümer gemäß des als Anlage zu § 45a des TKG vorgesehenen Musters in Schriftform vorgelegt wird.
- 9.7 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Der Kunde erhält bei Vertragsabschluss auch eine Auftragsbestätigung, die seine angegebenen Kundendaten wiedergibt. Der Kunde hat die Auftragsbestätigung umgehend zu prüfen und die Erfassung nicht wahrheitsgemäßer, unrichtiger oder nicht eindeutiger Angaben unverzüglich mitzuteilen. Macht der Kunde (ggf. auch durch pflichtwidriges Unterlassen) nach den vorstehenden Sätzen schuldhaft nicht wahrheitsgemäße, unrichtige oder nicht eindeutige Angaben, so hat der Kunde der hildenMedia die hierdurch entstandenen Schäden und Aufwände zu ersetzen. Im Fall von erkennbar nicht eindeutigen Angaben, trifft die hildenMedia allerdings eine Mitwirkungspflicht in der Form, dass die hildenMedia beim Kunden nachfragt und eindeutige Angaben anfordert. Solange der Kunde hierauf keine eindeutigen Angaben macht, verschieben und verlängern sich vereinbarte Termine und Fristen entsprechend, gerechnet ab der Mitteilung der nicht eindeutigen Angabe.
- 9.8 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der hildenMedia gegenüber unverzüglich in Textform (z. B. E-Mail, Fax) mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insoweit entsprechend.
- 10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen**
- 10.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der hildenMedia technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.
- 10.2 Vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der hildenMedia. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer



## Stadtwerke Hilden GmbH

- Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig sind.
- 10.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.
- 10.4 Vorbehaltlich abweichender schriftlicher Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.
- 10.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies der hildenMedia unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die / der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat der hildenMedia den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der hildenMedia selbst zu vertreten sind.
- 10.6 Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, indem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.
- 10.7 Der Kunde gewährt der hildenMedia 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat hildenMedia die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die hildenMedia auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.
- 11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte**
- 11.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, DV-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der hildenMedia. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.
- 11.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der hildenMedia und deren Geschäftspartner einzuhalten.
- 11.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 11.4 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.
- 11.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.
- 12. Entstörungsdienst**
- 12.1 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die hildenMedia nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem Service-Zentrum der hildenMedia mitzuteilen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erbringt die hildenMedia Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Innerhalb dieser Bereitschaftszeiten stehen der hildenMedia vier Stunden Zeit bis zur Einleitung der Maßnahmen zur Beseitigung der betreffenden Störung zur Verfügung. Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der hildenMedia.
- 12.2 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang hildenMedia oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- 12.3 hildenMedia ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit, für Störungen von Leistungen der hildenMedia, die auf
- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der hildenMedia,
- b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von hildenMedia durch Kunden oder Dritte oder
- c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der hildenMedia erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der hildenMedia beruhen.
- 12.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der hildenMedia zu vergüten, sofern die Störung nicht von der hildenMedia zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.
- 13. Gewährleistung**
- 13.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor.
- 13.2 Soweit die hildenMedia Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die hildenMedia ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der hildenMedia die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von der hildenMedia schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.
- 13.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der hildenMedia unverzüglich schriftlich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel der hildenMedia innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung schriftlich anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei hildenMedia durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.





## Stadtwerke Hilden GmbH

- 13.4 Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch hildenMedia zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a – d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.
- 13.5 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.
- 13.6 Gewährleistungsansprüche sind zu richten an: hildenMedia, Am Feuerwehrhaus 1, 40724 Hilden, oder an die Faxnummer: 02103 795-130 oder per E-Mail an [info@hildenMedia.de](mailto:info@hildenMedia.de). Stellt hildenMedia dem Kunden im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, ist der Kunde verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich und vollständig – mit allen zum Lieferumfang gehörenden Zubehörartikeln – an hildenMedia zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt hildenMedia. Geräte, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes bei hildenMedia eingegangen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 13.7 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.
- 13.8 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 13.3 und 13.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.
- 14. Dienstqualität und Geschwindigkeit**
- 14.1 hildenMedia stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.
- 14.2 Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten nutzt hildenMedia die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verkehrsmanagement Maßnahmen.
- 15. Telefoniedienstleistungen**
- 15.1 Die Erbringung von Telefonedienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netz Zugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.
- 15.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt hildenMedia dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. hildenMedia ist als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch ausschließlicher Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreibern ist nicht möglich.
- 15.3 hildenMedia stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst die Bereitstellung von glasfaserbasierten Teilnehmeranschlussleitung (TAL-basiert) sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.
- 15.4 Soweit der Kunde Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern in Anspruch nimmt, die nicht im Netz der hildenMedia geschaltet sind und diese somit von hildenMedia von Drittnetzen gekauft werden muss, verzichtet der Kunde gegenüber hildenMedia auf das Recht, alle Leistungen in einer Rechnung abgerechnet zu erhalten. Der Kunde erteilt hildenMedia bereits jetzt die Ermächtigung, ggf. über eine separate Rechnung auch alle Leistungen von dritten Anbietern bei ihm einzuziehen, die über den von hildenMedia bereitgestellten Anschluss bei dritten Anbietern bezieht.
- 16. Haftung und höhere Gewalt**
- 16.1 Die hildenMedia haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 16.2 Für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden im Sinne von § 44a TKG ist die Haftung für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 44a TKG 10 Millionen EURO je schadensverursachendem Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 10 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 16.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt - für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen - auf maximal 250.000 EURO.
- 16.4 Die hildenMedia haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der hildenMedia nicht zu vertreten sind, sowie für Datenverlust oder entgangenen Gewinn.
- 16.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der hildenMedia.
- 16.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 17. Verjährung**
- 17.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren
- Ansprüche auf Haftung der hildenMedia wegen Vorsatzes.
  - Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der hildenMedia oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der hildenMedia beruhen.
  - Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der hildenMedia oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.
- 17.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die hildenMedia beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.
- 17.3 Die Verjährungsfristen werden in den Fällen der §§ 203 ff. BGB gehemmt.
- 18. Geheimhaltung und Datenschutz**
- 18.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekannt werdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) - auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen - geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.
- 18.2 Die hildenMedia ist berechtigt, personenbezogene Daten zur Vorbereitung und Durchführung der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden zu erheben und diese nach Maßgabe und im zulässigen Rahmen der einschlägigen Datenschutzbestimmungen zu speichern, zu übermitteln sowie sonst zu verarbeiten und zu nutzen. Hierzu zählt insbesondere die Verarbeitung, Speicherung und Übermittlung zu Zwecken der Abrechnung.



## Stadtwerke Hilden GmbH

- 18.3 Die hildenMedia wird alle jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen einhalten. Eine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte, außer zu Zwecken der Abrechnung oder sonstigen gesetzlich erlaubten Zwecken, ist ausgeschlossen.
- 18.4 hildenMedia kann personenbezogene Daten für hildenMedia eigene Marketingzwecke (z.B. zur telefonischen Beratung, Marktforschung, Statistik, Information über Produktneuheiten) nutzen, sofern der Kunde im Vertrag sein ausdrückliches Einverständnis erklärt hat. Eine Weitergabe der Daten an Dritte zu Werbezwecken findet nicht statt. Der Kunde kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Der Widerruf ist schriftlich zu richten an hildenMedia, Am Feuerwehrhaus 1, 40724 Hilden, oder an die Faxnummer: 02103 795-130 oder per E-Mail an [info@hildenMedia.de](mailto:info@hildenMedia.de).
- 19. Laufzeit und Kündigung**
- 19.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfertigen Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 19.2 Der Vertrag kann von jeder Vertragspartei ordentlich mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden.
- 19.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die hildenMedia insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. § 7.2), oder gegen seine Pflichten aus § 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.
- 19.4 Für Kündigungen durch Verbraucher ist eine Textform gem. §309 (13) BGB ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei hildenMedia.
- 19.5 Wird der Vertrag durch hildenMedia außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die hildenMedia eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.
- 20. Widerrufsrecht für Verbraucher**
- 20.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden (sog. „Haustürgeschäfte“) oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (d.h. Telefax, Brief oder E-Mail/Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.
- 20.2 Macht der Verbraucherkunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.
- 21. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen**
- 21.1 hildenMedia wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird hildenMedia entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.
- 22. Anbieterwechsel**
- 22.1 hildenMedia stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 entsprechend.
- 22.2 hildenMedia weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet.
- 22.3 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummerenteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 22.4 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer innerhalb eines Kalendertages.
- 22.5 Die Kosten der Rufnummernübertragung richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der hildenMedia.
- 23. Umzug**
- 23.1 Ist der Kunde Verbraucher, ist hildenMedia verpflichtet, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz wechselt, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z.B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.
- 23.2 Der Kunde hat den Umzug, den Zeitpunkt des Umzuges sowie die neue Adresse der hildenMedia rechtzeitig, jedoch mindestens 1 Monat vor Durchführung des Umzuges schriftlich oder in elektronischer Weise mitzuteilen.
- 23.3 hildenMedia kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der hildenMedia.
- 23.4 Wird die Leistung von hildenMedia am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 4.1 angeboten, ist der Verbraucherkunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt. Frühestmöglicher Kündigungszeitpunkt unter Einhaltung der Kündigungsfrist ist jedoch der Zeitpunkt des Umzuges. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.
- 24. Routerwahlrecht**
- 24.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. hildenMedia setzt diese Regelungen wie folgt um:
- 24.2 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzchnittstellen veröffentlicht hildenMedia in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der hildenMedia“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der hildenMedia „[www.hildenMedia.de](http://www.hildenMedia.de)“.
- 24.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der hildenMedia sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.
- 24.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall hildenMedia
- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
  - keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features)



## Stadtwerke Hilden GmbH

geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;

- keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
- dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines hildenMedia-CPEs gewährt.

24.5 In der Regel sehen die Produkte der hildenMedia den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von hildenMedia provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung des Vectoringverfahrens durch nicht vectoring-kompatiblen Router) ist hildenMedia berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach §19 dieser AGB zu ergreifen.

### 25. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens

25.1 Kommt es zwischen hildenMedia und dem Kunden zum Streit darüber, ob hildenMedia dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 43a, 43b, 45 und 46 TKG) oder Universaldienstleistungen (§ 84 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 47a TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.

Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.

25.2 Im Übrigen nimmt hildenMedia an einem Streitbelegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

25.3 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### 26. Schlussbestimmungen

26.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der hildenMedia abtreten bzw. übertragen.

26.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel.

26.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der hildenMedia gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

26.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des HGB, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen Langenfeld.

26.5 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.