

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Hilden GmbH für hildenMedia (AGB SWH hildenMedia)

## 1. Vertragspartner

Vertragspartner ist die Stadtwerke Hilden GmbH, Am Feuerwehrhaus 1, 40724 Hilden, Amtsgericht Düsseldorf HRB 45055 (SWH). Die SWH ist erreichbar unter der Telefonnummer 02103 795-777, der Telefaxnummer 02103 795-130 und über die E-Mail-Adresse [info@hildenmedia.de](mailto:info@hildenmedia.de).

## 2. Vertragsschluss

Soweit nicht anders vereinbart kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung oder der Bereitstellung der Leistung zustande, je nachdem welches Ereignis früher eintritt.

## 3. Vertragsgegenstand

3.1. Die Nennung der für die Leistungserbringung eingesetzten Netztechnologie und Technik in Vertragsunterlagen oder auf Internetseiten erfolgt nur zur Information und stellt soweit nicht ausdrücklich als vertragliche Leistung vereinbart keine vertragliche Vereinbarung dieser Netztechnologie und Technik dar. Die SWH ist in der Wahl der zur Erbringung der jeweils vereinbarten Leistungen eingesetzten Netztechnologie und Technik frei. Zur Netztechnologie und Technik gehören zum Beispiel Netz- und Übertragungstechnologien und -protokolle, technische Infrastrukturen und Plattformen sowie Benutzeroberflächen. Um auf technologische Neuerungen reagieren zu können, ist die SWH berechtigt, jederzeit Änderungen dieser technischen Mittel vorzunehmen, wenn dadurch die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht verändert werden.

3.2. Bereitstellungstermine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich und in Textform als verbindlich vereinbart sind.

## 4. Endgeräte

4.1. Überlässt die SWH dem Kunden Geräte zur Nutzung, gelten folgende Bedingungen:

4.2. Die SWH überlässt dem Kunden die Endgeräte zur Nutzung und hält sie während der Dauer des Mietverhältnisses instand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind. Das Auswechseln von Betriebsmitteln wie beispielsweise Batterien und handelsüblichen Akkus gehört nicht zur Instandhaltung.

4.3. Die Installation des Endgerätes ist nicht Vertragsgegenstand.

4.4. Der Kunde ist verpflichtet,  
a) alle Instandsetzungsarbeiten an den gemieteten Endgeräten nur von der SWH ausführen zu lassen;

dies gilt nicht, wenn die SWH sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug befindet,  
b) zum Betrieb der Endgeräte ausschließlich Betriebsmittel und Zubehöre zu verwenden, die von der SWH oder dem Hersteller der Endgeräte zur Verwendung empfohlen werden,  
c) der SWH für die Endgeräte sofern technisch die Fernbetreuung über einen Remotezugang sowie die automatische Konfiguration einschließlich Firmware-Update zu gestatten,  
e) der SWH unverzüglich Mängel oder Schäden an den Endgeräten anzuzeigen.

4.5. Der Kunde darf die gemieteten Endgeräte nicht Dritten zum Gebrauch überlassen.

4.6. Nach Beendigung der Überlassung hat der Kunde die Geräte auf eigene Kosten und eigenes Risiko an die SWH zurückzusenden

## 5. Service

5.1. Zur Störungsannahme richtet die SWH eine jederzeit erreichbare telefonische Hotline ein. Die Nummer wird auf der Homepage veröffentlicht.

5.2. Die Störungsbeseitigung erfolgt montags bis freitags zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr. Kann die Störung nicht auf Anhieb von der Ferne aus behoben werden, wird der Kunde innerhalb von 30 Minuten zurückgerufen; erfolgt die Meldung außerhalb der Servicezeit, bis um 08:30 Uhr am nächsten Werktag. Lässt sich die Störung nicht während des Rückrufs von der Ferne aus beheben, kommt ein Techniker zu dem Endnutzer. Erfolgt der Rückruf mehr als eine Stunde vor Ablauf der Servicezeit, kommt der Techniker noch am selben Tag, anderenfalls am nächsten Werktag.

## 6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

6.1. Der Kunde ist verpflichtet,  
a) ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen,  
c) Änderungen seines Namens, seiner Anschrift, der Bankverbindung, des Rechnungsempfängers sowie der für die Vertragsabwicklung benannten E-Mail-Adresse unverzüglich mitzuteilen,  
d) Zugang zum Grundstück oder den darauf befindlichen Gebäuden zu ermöglichen, soweit dies für die Erbringung der Leistung erforderlich ist,  
e) den elektrischen Strom sowie die Erdung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung bereitzustellen,  
f) Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss nur von der SWH ausführen zu lassen.

6.2. Dem Kunden ist es nicht gestattet,  
a) die Leistungen ohne Zustimmung der SWH Dritten zum alleinigen Gebrauch zu überlassen,  
b) selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten mittels der von der SWH überlassenen Leistungen aufzutreten,

c) eine zweite Verbindung mittels Point to Point Protocol over Ethernet (PPPoE) aufzubauen.

6.3. Dem Kunden ist es nicht gestattet, pauschal abgegoltene Leistungen für

- a) das Angebot von Mehrwertdiensten,
- b) das Angebot oder die Nutzung von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Faxbroadcastdienste, Call-Center-, Telefonmarketing- und Marktforschungsdienstleistungen),
- c) die dauerhafte oder zyklische Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen,
- d) Machine-to-Machine-(M2M)-Anwendungen bzw. -verbindungen,
- e) den Einsatz in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die dazu dienen, Sprach- oder Datenverbindungen eines Dritten an einen anderen Dritten ein- oder weiterzuleiten (z.B. SIM-Boxing),
- f) Verbindungen, die dem Zweck dienen, dass der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung und/oder aufgrund der Verbindungsdauer Auszahlungen oder andere Gegenleistungen erhalten soll (z. B. Gegenleistungen für Anrufe zu Chatlines oder Werbehotlines),
- g) Verbindungen, die nicht der direkten Kommunikation zu einem anderen Teilnehmer dienen, sondern nur dem Zweck des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer,
- h) Verbindungen, die mittels automatisierter Verfahren (z. B. ausführbare Routinen, Apps, Programme) hergestellt werden, zu nutzen.

6.4. Dem Kunden ist es nicht gestattet, mit pauschal abgegoltenen Telefonie- und/oder Telefaxverbindungen Verbindungen herzustellen,

- a) die der Dateneinwahl dienen und mit denen der Kunde Zugang zum Internet erhält,
- b) deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer, z.B. Services für Chat, Call Through, Call by Call, Call Back, Internet by Call),
- c) die dauerhaft umgeleitet werden (z.B. für Überwachungs- und Kontrollfunktionen).

6.5. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Leistungen der SWH für die Übermittlung oder Verbreitung oder den Hinweis auf rechts- oder sittenwidrige Inhalte zu nutzen. Der Kunde darf ferner keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen (wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung) übersenden.

## 7. Abrechnung

7.1. Die SWH rechnet ihre Leistungen Mitte des Monats für den vorangegangenen Kalendermonat ab.

7.2. Unvollständige Monate werden anteilig nach der Anzahl der Tage abgerechnet.

## 8. Zahlung und Verzug

8.1. Die Entgelte werden fünf Werktage nach Zugang der Rechnung fällig.

8.2. Der Kunde zahlt ausschließlich per SEPA-Lastschrift. Die SWH bucht Rechnungsbeträge bei Eintritt der Fälligkeit ab. Etwaige Rückbelastungskosten werden vom Kunden erstattet.

8.3. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestritten Forderungen aufrechnen.

## 9. Änderung der AGB

9.1. Die SWH kann die AGB ändern, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und die SWH nicht veranlasst hat, oder beeinflussen kann, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde, und soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertrags nicht geändert werden. Wesentliche Regelungen sind Regelungen über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Kündigungsregelungen.

9.2. Die SWH kann die AGB auch anpassen, soweit damit nach Vertragsschluss entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.

9.3. Die SWH kann die vertraglich vereinbarten Leistungen ändern, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen und Gegenleistungen nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr erbracht werden kann oder neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

9.4. Änderungen der AGB oder der Leistungen teilt die SWH dem Kunden mindestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mit. Dem Kunden steht bei Änderungen das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und das Kündigungsrecht weist die SWH den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hin. Ein

Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Änderungen ausschließlich zu seinem Vorteil sind, rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf ihn haben oder unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

## 10. Preisanpassung

10.1. Die SWH ist berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Berechnung des vereinbarten Preises maßgeblich sind. Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen auf Basis von § 315 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).

10.2. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z. B. für Technik, besondere Netzgänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotlines, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 223, 224 TKG).

10.3. Wenn sich die Gesamtkosten erhöhen, können die Preise erhöht werden. Wenn die Gesamtkosten sinken, müssen die Preise gesenkt werden. Steigerungen und Senkungen bei verschiedenen Kostenarten sind im Falle einer Preisanpassung zu saldieren.

10.4. Bei der Ausübung des billigen Ermessens sind die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, sodass also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

10.5. Änderungen der Preise nach Ziffer 10.1 bis 10.4 werden dem Kunden mindestens einen Monat vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Im Falle einer Preiserhöhung kann der Kunden den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform kündigen, sofern die Preiserhöhung nicht unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist. Die SWH wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf Kündigungsrecht hinweisen.

10.6. Unabhängig von den Regelungen der Ziffern 10.1 bis 10.5 ist die SWH für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei dieser Preisanpassung besteht kein Kündigungsrecht.

## 11. Haftung

11.1. Außerhalb des Anwendungsbereichs des § 70 TKG und des Produkthaftungsgesetzes ist die Haftung vorbehaltlich der folgenden regeln ausgeschlossen.

11.2. Die SWH haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführende Schäden unbeschränkt.

11.3. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die SWH im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn die SWH durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, die Leistung der SWH unmöglich geworden ist oder die SWH eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

## 12. Vertragslaufzeit

12.1. Mit Kündigung des Vertrages enden auch Vertragsverhältnisse über Zubuchoptionen.

12.2. Die Kündigung muss in Textform erfolgen.

12.3. Kündigt die SWH den Vertrag oder eine Zubuchoption vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, wird ein Schadensersatz fällig in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu zahlenden monatlichen Preise. Der SWH ist der Nachweis gestattet, dass der Schaden wesentlich höher ist. Dem Kunden ist der Nachweise gestattet, dass Schaden ein wesentlich geringer ist, oder dass gar kein Schaden entstanden ist.

## 13. Sonstiges

13.1. Die SWH ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte zu erbringen.

13.2. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, gilt für die vertraglichen Beziehungen deutsches Recht und für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Gerichtsstand Langenfeld. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.

## 14. Informationen

14.1. Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des

Internetzugangsdienstes und der gemäß den des Artikels 4 Abs. 1 Buchstabe a bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes sind Sie, sofern Sie Verbraucher sind, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt unter den Voraussetzungen und im Umfang des § 57 Abs. 4 TKG zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

14.2. Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

14.3. Sie können jederzeit verlangen, mit Ihrer Rufnummer, Ihrem Namen, Ihrem Vornamen und Ihrer Anschrift in ein allgemein zugängliches Endnutzerverzeichnis unentgeltlich eingetragen oder gespeichert zu werden oder diese Angaben berichtigen oder wieder löschen zu lassen.

14.4. Weicht die bereitgestellte Leistung von der vertraglichen Vereinbarung zum Nachteil des Kunden ab, gelten die Regelungen des TKG in ihrer jeweils gültigen Fassung, insbesondere § 57 Abs. 4 TKG und § 58 TKG.

14.5. Für den Anbieterwechsel gilt § 59 des Telekommunikationsgesetzes in seiner jeweils gültigen Fassung.

14.6. Zur Beilegung eines Streits mit der SWH über die in § 68 TKG genannten Fälle können Sie durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn einleiten. Die SWH ist verpflichtet an dem Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen.

14.7. Ihre in dem Antrag angegebenen Daten erheben wir zur Anlage des Vertrags. Zur Erfüllung des Vertrags erheben und verwenden wir zudem die Verbindungsdaten. Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung ist in jedem Fall Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO. Die Verwendung der personenbezogenen Daten ist für den Abschluss und die Erfüllung des Vertrags erforderlich. Wir geben die Daten an Dritte, die wir zur Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten einsetzen, weiter. Mit diesen haben wir Vereinbarungen gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen. Die Daten werden entsprechend den steuer- und handelsrechtlichen Fristen aufbewahrt. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie auf unserer Homepage unter <https://stadtwerke-hilden.de/datenschutz/>.