

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Endkundendienste

der SVO Vertrieb GmbH (Lieferant) für SVO Glasfaserprodukte

1. Geltungsbereich/Anpassung der AGB/Preislisten

- 1.1 Die SVO Vertrieb GmbH, Sprengerstraße 2, 29223 Celle, eingetragen bei dem Amtsgericht Lüneburg HRB 202305 (im Folgenden SVO genannt) erbringt ihre Dienstleistungen und Lieferungen für Endkundendienste auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Vorrangig zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten schriftliche Individualvereinbarungen, die besonderen Geschäftsbedingungen für einzelne Dienste, die Leistungsbeschreibungen des jeweiligen Produkts, die Produktinformationsblätter, die jeweils gültigen Preislisten für Endnutzerdienste sowie die Datenschutzhinweise, die der Kunde durch Erteilung des Auftrages oder durch Nutzung des Dienstes anerkennt.
- 1.2 SVO erbringt ihre Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik Grundsätzlich bietet SVO seine Dienstleistungen nur gegenüber Privatpersonen an, duldet jedoch die Nutzung des Dienstes durch Freiberufler oder Kleingewerbetreibende teilweise mit Einschränkungen gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den besonderen Geschäftsbedingungen. Diesen wird aber lediglich der gleiche Leistungsumfang wie den Privatpersonen angeboten und SVO übernimmt keine Verantwortung, die über den zur Verfügung gestellten Leistungsumfang hinausgeht. SVO ist jederzeit berechtigt, den Dienst gegenüber Freiberuflern und Gewerbetreibende einzustellen oder zu beschränken, soweit dieser über den Leistungsumfang hinaus genutzt wird.
- 1.3 Die Angestellten oder sonstigen Mitarbeiter von SVO sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages, einschließlich dieser Geschäftsbedingungen hinausgehen.
- 1.4 Sofern die wesentlichen Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden, ist SVO jederzeit berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen, wenn und soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und wenn die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich gestört werden würde, sofern keine Anpassung vorgenommen werden würde. SVO ist ebenfalls berechtigt, die Preislisten zum Ausgleich von gestiegenen Kosten anzupassen. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn Dritte, von denen SVO Vorleistungen für die über diesen Vertrag angebotenen Produkte bezieht, ihrerseits die Preise erhöhen. Wesentliche Regelungen im Sinne dieser Ziffer sind dabei unter anderem, aber nicht abschließend, Regelungen über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen oder Ergänzungen der AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn sich die Rechtsprechung ändert und davon eine oder mehrere Klauseln dieser AGB betroffen sind. Anpassungen sind jedoch in jedem Fall nur dann möglich, wenn diese dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände zumutbar sind. SVO wird dem Kunden die Änderungen rechtzeitig und gut erkennbar unter Hervorhebung der Änderungen mitteilen und auch auf sein Kündigungsrecht im Falle einer unzumutbaren Anpassung und die damit im Zusammenhang stehenden Folgen hinweisen. Kündigt der Kunde im Falle einer unzumutbaren Anpassung den Vertrag nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungs- oder Ergänzungsmitteilung, so werden die zunächst unzumutbaren Anpassungen trotzdem wirksam.
- 1.5 Bei Erhöhung des Umsatzsteuersatzes sowie von Kosten für die Zusammenschaltung und /oder für Dienste anderer Anbieter, ist SVO berechtigt, die Preisliste anzupassen, ohne dass ein Kündigungsrecht des Kunden in diesem Fall besteht.

2. Vertragsabschluss und Voraussetzungen für die Erbringung der Dienstleistungen

- 2.1 Der Vertrag kommt mit einer Bestätigung eines Kundenauftrages, die schriftlich, telefonisch oder elektronisch erfolgen kann, durch SVO oder durch die Einräumung der Nutzungsmöglichkeit der betreffenden Leistung zustande. Im Falle telefonischer Aufträge erfolgt eine Identitätsverifizierung des Kunden durch die Abfrage des Namens, des Geburtsdatums und des persönlichen Kundenkennwortes. SVO ist nicht verpflichtet Bestellungen des Kunden anzunehmen und kann ein Angebot ohne Angabe von Gründen zurückziehen.
- 2.2 Der Abschluss des Vertrages steht unter der Voraussetzung, dass der Dienst am Kundenwohnort ausgeführt werden kann. Das bedeutet, dass die not-

- 2.3 wendige Netzinfrastruktur vorhanden sein muss und für den Dienst etwaig notwendige Vorprodukte Dritter verfügbar sein müssen.
- 2.3 Voraussetzung für die Erbringung der Dienstleistung ist, dass das Gebäude des Kunden an das Netz der SVO oder eines Netzpartners der SVO angebunden ist. Die Anbindung kann entweder über eine Kupferleitung oder eine Glasfaseranbindung erfolgen, in diesem Fall ist sowohl ein entsprechender Abschlusspunkt der Glasfaser in dem Gebäude, als auch eine entsprechende Verkabelung des Gebäudes von der Hauseinführung bis zu einem Abschlusspunkt in den Räumen des Kunden (Innenhausverkabelung) erforderlich. Diese Glasfaseranbindung ist Gegenstand eines weiteren Vertrages.
- 2.4 SVO ist berechtigt, vor Vertragsabschluss und auch während der Dauer des Vertrages Auskünfte über die Bonität des Kunden bei der Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (SCHUFA Holding AG) einzuholen. Der Kunde willigt ein, dass diesbezüglich Daten an die Schutzgesellschaft für allgemeine Kreditsicherung (Schufa Holding AG) weitergegeben werden dürfen.
- 2.5 Das Produkt ist, mit den Einschränkungen von Ziffer 1.2 für Privatkunden bestimmt. Der Kunde muss eine natürliche Person und volljährig sein und seinen Wohnsitz in Deutschland haben.
- 2.6 SVO ist berechtigt Dritte, die zu keinem Zeitpunkt Vertragspartner des Kunden werden, als Erfüllungsgehilfen bei der Vertragsdurchführung einzusetzen.

3. Leistungstermine und Fristen

- 3.1 Termine und Fristen für die Bereitstellung der Dienste werden vertraglich festgelegt. Diese sind für den Beginn der Dienste nur verbindlich, wenn SVO diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SVO geschaffen hat, so dass SVO den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von SVO nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernisse um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.
- 3.2 Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber SVO nicht oder nicht rechtzeitig nach, so verlängern sich die Bereitstellungsfristen, unbeschadet der Rechte von SVO wegen Verzugs des Kunden, um den Zeitraum, der durch den Kunden verursachten Verzögerung. Hat der Kunde die Umstände zu vertreten und hat SVO alles Erforderliche zur Leistungsbereitstellung getan, ist SVO berechtigt, dem Kunden die monatliche nutzungsunabhängige Vergütung in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde eine von SVO gesetzte, schriftlich geltend gemachte Nachfrist von 10 Tagen nicht einhält.
- 3.3 Im Falle des Leistungsverzuges der SVO, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

4. Leistung der SVO/Hardware/Übergabe

- 4.1 Die SVO erbringt die in der Bestätigung des Kundenauftrages vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung und dem Produktinformationsblatt und im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Kunden können auf Verlangen, soweit sie Verbraucher sind auch ohne Verlangen, die aktuelle Datenübertragungsraten nach der Schaltung des Anschlusses überprüfen. Dies ist unter <http://breitbandmessung.de/> möglich.
- 4.2 Routerwahlrecht: 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. SVO setzt diese Regelungen wie folgt um: Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlicht SVO in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der SVO“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der SVO www.svo-net.de. Etwaige notwendige kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SVO sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig. Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall SVO 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) 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 SVO-CPEs gewährt. In der Regel sehen die Produkte der SVO den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von SVO provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität allein verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z. B. Störung des Vectoringverfahrens durch nicht vectoring-kompatiblen Router) ist SVO berechtigt und verpflichtet Maßnahmen zur Sicherung der Netzintegrität zu ergreifen.
- 4.3 Abhängig von gewählten Tarif, bietet SVO dem Kunden den Kauf oder die Miete eines für die Dienstleistung geeigneten Endgerätes / Modem an. Die hierfür entstehenden Kosten sowie die Daten des Gerätes sind der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen. Alle von SVO bereitgestellten technischen Geräte bleiben Eigentum der SVO, im Falle des Kaufs eines Endgerätes, bleibt dies bis zur vollständigen Bezahlung durch den Kunden, Eigentum der SVO.
- 4.4 Das Endgerät ist nicht Bestandteil des von SVO zur Verfügung gestellten Dienstes. Es erfolgt keine Wartung des Gerätes während des Betriebes gleich ob es sich um ein vom Kunden gestelltes Gerät handelt oder ob das Gerät von SVO erworben wurde. Der Kunde ist daher dazu verpflichtet, das Gerät selbst zu warten und z. B. die Gerätesoftware regelmäßig zu aktualisieren und die Passwörter zu wechseln.
- 4.5 Das Endgerät erhält der Kunde nach der Beauftragung und Feststellung der Anschlussfähigkeit kurz vor der Schaltung des Anschlusses zugesandt. Sollte der Versand mehrfach erfolgen müssen, weil die Zustellung bei dem Kunden nicht möglich war (z. B., weil der Kunde das Endgerät nicht entgegennimmt oder aber die Zustellung aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich war) hat der Kunde etwaige zusätzlichen Kosten für die mehrfache Zustellung gemäß dem jeweils aktuellen Preisblatt zu zahlen. Gleiches gilt für etwaige Retouren. Das von SVO angebotene Endgerät ist durch SVO vorkonfiguriert und wird entweder durch einen mitgelieferten USB Stick personalisiert oder die Konfigurierung erfolgt vollautomatisch bei der ersten Verbindungsaufnahme über das Netz (z. B. über das TR69 Protokoll).
- 4.6 Der Kunde hat die Option, ein eigenes Endgerät zu verwenden. Alle vom Kunden eingesetzten Endgeräte müssen den Standard 1TR112 unterstützen und explizit für Annex J geeignet sein. Notwendige Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss des kundeneigenen Endgerätes und die Nutzung der Telekommunikationsdienste der SVO werden dem Kunden bei Vertragsschluss zur Verfügung gestellt.
- 5. Nutzung durch Dritte/Abtretung**
- 5.1 Eine direkte oder indirekte Nutzung der Dienstleistungen und Lieferungen von SVO durch Dritte ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von SVO gestattet und ohne diese nicht gestattet.
- 5.2 Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte und unbefugte Nutzung der Dienstleistungen und Lieferungen von SVO durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er die unbefugte Nutzung zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt innerhalb seines Verantwortungsbereiches der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.
- 5.3 SVO ist berechtigt, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden diesen Vertrag - ganz oder teilweise - auf ein beteiligtes Unternehmen oder mit diesem im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen zu übertragen. Abtretungen nach § 354 a HGB bleiben von der vorstehenden Regelung unberührt.
- 6. Preise und Vergütung**
- 6.1. Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste der SVO, die unter www.svo-net.de abrufbar ist. Für etwaige Preisanpassungen bzw. Änderungen der Preislisten für bestehende Verträge gelten die Regelungen der Ziffer 1.5 entsprechend.
- 6.2 Sofern nichts anderes vereinbart ist, beginnt die Entgeltspflicht mit der erfolgreichen Leistungsbereitstellung durch SVO bzw. den Subunternehmern. Die Berechnung nutzungsabhängiger Entgelte erfolgt unter Zugrundelegung der von SVO oder deren Lieferanten aufgezeichneten relevanten Verbindungsdaten des Kunden.
- 6.3 SVO ist berechtigt gesonderte Rechnungen für Sonderaufwendungen nach der jeweils gültigen Preisliste zu stellen, wenn der Kunde Störungsmeldung bei SVO abgibt und wenn sich im Rahmen der Prüfung herausstellt, dass die Störung vom Endkunden zu vertreten war.
- 7. Zahlungsbedingungen**
- 7.1 Sofern der Kunde zur Zahlung eines monatlich fixen Entgeltes verpflichtet ist, so ist dies, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung, mit Ausnahme des Falles aus Ziffer 3.2, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Entgelte monatlich im Voraus zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung zur Zahlung auf das in der Rechnung angegebene Konto fällig. Die fixen Preise sind auch zu zahlen, wenn der Kunde die Leistung, die ihm vereinbarungsgemäß zur Verfügung steht, nicht nutzt. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieses für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet. Mit dem Kunden vereinbarte nutzungsabhängige variable Entgelte werden monatlich nach Erbringung der Leistung abgerechnet und werden mit Zugang der Rechnung zur Zahlung auf das in der Rechnung angegebene Konto fällig.
- 7.2 Einmalentgelte (z. B. Installationsleistungen) sind nach Erbringung der Leistung mit Zugang der Rechnung zur Zahlung auf das in der Rechnung angegebene Konto fällig.
- 7.3 SVO ist berechtigt, eine Abschlagszahlung auf diese variablen Entgelte auch im Voraus zu erheben.
- 7.4 Einwendungen gegen Rechnungen hat der Kunde innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich geltend zu machen. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwände gegen die Höhe der Entgelte oder wurden in der Zwischenzeit die Verkehrsdaten des Kunden auf dessen Wunsch gelöscht, so hat SVO keine Verpflichtung mehr, die Einzelverbindungen nachzuweisen. SVO weist auf diesen Umstand in den Rechnungen hin. Besteht die Streitigkeit nur für einen Teilbetrag der Rechnung, so ist der Kunde verpflichtet, den unstreitigen Teil der Rechnungssumme pünktlich zu zahlen.
- 7.5 Falls der Kunde reklamiert, dass ihm in Rechnung gestellte Leistungen nicht durch ihn oder durch Dritte, für die er einzustehen hat, verursacht worden sind, so ist der Nachweis hierfür durch den Kunden zu erbringen. Es gilt zudem Ziffer 5.1, 5.2. SVO hat lediglich die Fehlerfreiheit des Berechnungssystems nachzuweisen.
- 7.6 Rechnungen werden grundsätzlich elektronisch bereitgestellt. Eine Rechnung gilt als zugegangen, wenn sie im Kundenaccount abrufbar ist und einen Tag nachdem dem Kunden über diesen Umstand eine Benachrichtigungse-Mail zugesandt wurde. Auf schriftlich geäußerten Wunsch des Kunden hin wird ihm die Rechnung auch per Brief zugesandt.
- 7.7 Der Zugang zum Kundenaccount erfolgt über eine gesicherte Verbindung unter Angabe des dem Kunden vorher von SVO mitgeteilten Kunden-Logins und des Kundenpasswortes. Der Kunde verpflichtet sich, eine funktionsfähige E-Mail-Adresse anzugeben, und wird die unter der angegebenen E-Mail-Adresse eingehenden E-Mails regelmäßig abrufen und den Kundenaccount regelmäßig besuchen
- 7.8 Wird der Rechnungsbetrag im Einzugsermächtigungsverfahren vom Konto des Kunden eingezogen, hat der Kunde SVO hierzu eine Einzugsermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat) zu erteilen. Der Lastschrifteinzug erfolgt nicht vor Ablauf von 14 Tagen nach Rechnungsstellung. Der Kunde wird 14 Tage vor Durchführung einer SEPA-Lastschrift informiert, wann und mit welcher Summe sein Konto belastet wird (Prenotifikation). Diese Information kann per Brief, per E-Mail oder auch telefonisch erfolgen. Die Prenotifikation kann sich im Falle von Lastschriftrückgaben auf 2 Tage verkürzen. Der Kunde verpflichtet sich, zum Zeitpunkt des Lastschrifteinzugs eine Deckung in Höhe des Rechnungsbetrages auf dem von ihm angegebenen Konto vorzuhalten. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde SVO die hierdurch entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, in dem er dies zu vertreten hat.
- 7.9 Die Zahlung des Kunden gilt erst dann als erfolgt, wenn die Zahlung auf dem von SVO angegebenen Konto eingegangen ist. SVO ist berechtigt, die Erteilung einer Einzugsermächtigung zu verlangen.
- 7.10 Wechselt der Kunde zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen, hat SVO als abgebendes Unternehmen ab Beendigung der vereinbarten Leistung bis zum Ende der sich aus § 46 Abs. 1 TKG ergebenden Leistungspflicht einen Entgeltanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Dies gilt mit der Maßgabe, dass der Anspruch auf Zahlung der Anschlussentgelte um 50 Prozent reduziert wird, es sei denn, SVO weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch SVO Tag genau.
- 7.11 Zahlungsverzug tritt ein, wenn nicht innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungszugang geleistet wurde. Fällt dieser zehnte Tag auf einen Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, so ist die Zahlung bis zum Ablauf des darauffolgenden Werktages zu leisten.
- 8. Zahlungsverzug und dessen Folgen/Sperre des Anschlusses**
- 8.1 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SVO berechtigt, die Leistungserbringung zu verweigern. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Entgelte fristgerecht zu zahlen. Bei Zahlungsverzug ist SVO zudem berechtigt, vom Zeitpunkt des Verzuges an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gem. § 288 I BGB in Rechnung zu stellen.
- 8.2 SVO ist weiterhin berechtigt, die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten gemäß dem nachgewiesenen entstandenen Aufwand zu berechnen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass SVO im Einzelfall kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 8.3 Gerät der Kunde mit der Erfüllung seiner übrigen Pflichten und Obliegenheiten in Verzug oder verletzt er diese schuldhaft, kann SVO Ersatz für den ihr

- entstandenen Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen verlangen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche von SVO wegen Verzugs des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, bleibt unberührt.
- 8.4 SVO bzw. die von ihr beauftragten Unternehmen sind berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der Regelungen des § 45k TKG kostenpflichtig zu sperren, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75,00 Euro in Verzug ist und eine etwaig geleistete Sicherheit verbraucht ist. SVO wird dem Kunden diese Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, androhen. Die Kosten für die Sperrung sind in den jeweils gültigen Preislisten festgelegt.
- 8.5 Bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso werden nicht titulierte Forderungen Dritter im Sinne von § 45h Abs. 1 Satz 1 TKG nicht mitgerechnet, auch wenn diese Forderungen bereits abgetreten worden sind. Die letzten beiden Sätze gelten nicht, wenn SVO den Kunden zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrages nach § 45j TKG aufgefordert und der Kunde diesen nicht binnen 2 Wochen gezahlt hat.
- 8.6 Handelt es sich um einen reinen Datenanschluss oder eine reine Datenleitung, die nicht für Festnetztelefonie verwendet wird, gilt der vorgenannte Absatz nicht.
- 8.7 Der Kunde bleibt im Falle einer berechtigten Sperre verpflichtet, die geschuldete Vergütung zu bezahlen. Hierzu zählt auch der monatliche Grundpreis für die Zurverfügungstellung der Dienste, z. B. eines Telefonanschlusses.
- 8.8 Sperren werden im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe für die Durchführung entfallen sind. Soweit eine Abgangssperre möglich ist, wird vor einer Sperre des allgemeinen Netzzugangs zunächst eine einwöchige Abgangssperre durchgeführt.
- 8.9 Gegen Ansprüche von SVO kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 9. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
- 9.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Dienstleistungen und Lieferungen von SVO sachgerecht zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet,
- dafür zu sorgen, dass die Netzinfrastruktur oder Teile davon nicht durch eine Inanspruchnahme, die über das mit SVO vertraglich vereinbarte Maß hinausgeht, überlastet werden;
 - die Zugriffsmöglichkeit auf die Dienstleistungen von SVO bzw. auf Geräte, nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen, bzw. sich auf Geräte, die sich im Eigentum von SVO befinden oder die von SVO gemanaged werden, keinen administrativen Zugang zu verschaffen oder Dritten zu ermöglichen;
 - Der Kunde wird keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte, insbesondere keine die Urheberrechte Dritter verletzenden Inhalte, über die von SVO überlassenen Dienste verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub leisten. Er stellt SVO auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der angeblichen Verletzung der Pflichten gegen SVO erhoben werden;
 - dem Kunden zur Verfügung gestellte Service- und Technischeinrichtungen dauerhaft in sicherer Arbeitsumgebung zu halten und insbesondere gegen Feuer, Diebstahl und Vandalismus ausreichend zu sichern;
 - SVO und ihren Subunternehmern den Zugang zu den Service- und Technischeinrichtungen innerhalb des Gebäudes zu ermöglichen, in dem Kundenleistung oder Teilleistungen installiert werden sollen, wenn und soweit dieses für die Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen erforderlich ist und die Arbeiten nicht durch den Kunden selbst vorgenommen werden;
 - wahrheitsgemäße Angaben zu den Vertragsdaten zu machen und diese bei Änderung unverzüglich zu aktualisieren.
 - SVO innerhalb eines Monats über alle Änderungen der Vertragsdaten wie Kontoverbindungen, Rechnungsadressen, Wohnort, Namensänderungen, besondere Umstände, die ggf. zur Inanspruchnahme spezieller Tarife berechtigen und grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Einleitung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) usw. informieren.
 - anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Passworte und Datenschlüssel geheim zu halten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, wenn die Vermutung besteht, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben;
 - SVO erkennbare Mängel, Störungen oder Schäden unverzüglich anzuzeigen. Stellt sich hierbei heraus, dass die Störung nicht von SVO zu vertreten ist oder nicht auf einem Fehler der von SVO erbrachten Leistung beruht,
- ist SVO berechtigt, dem Kunden den hierbei verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen;
- j. im Rahmen des Vertragsverhältnisses alle Anweisungen von SVO zu beachten;
- 9.2. Verstößt der Kunde gegen die in 10.1.a. bis c. genannten Pflichten, ist SVO sofort, verstößt er gegen die in 9.1.d. bis j. genannten Pflichten, so ist SVO nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.
- 9.3 Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens jedoch einmal täglich, in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 9.4 SVO bleibt Eigentümerin aller etwaig aufgebauten und/ oder installierten SVO-Service- und Technischeinrichtungen.
- 10. Laufzeit des Vertrages/Kündigung**
- 10.1 Verträge über die von SVO zu erbringenden Dienstleistungen und Lieferungen haben, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, eine Mindestlaufzeit von vierundzwanzig Monaten.
- 10.2 Die Vertragsparteien können die Verträge mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit ordentlich kündigen. Erfolgt keine Kündigung zu diesem Zeitpunkt, so verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate, sofern nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 10.3 Im Falle eines Tarifwechsels oder einer Änderung der vertraglichen Leistung (z. B. Wechsel der Anschlussart oder Beauftragung einer zusätzlichen Tarifoption) beginnt eine neue 12-monatige Mindestvertragslaufzeit. Die neue Mindestvertragslaufzeit beginnt mit der Freischaltung des neuen Anschlusses bzw. der Aktivierung der Vertragsänderung.
- 10.4 Bei einem Umzug des Kunden wird SVO vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte am neuen Wohnsitz des Kunden weiter erbringen, sofern diese von SVO dort angeboten wird. Sollten durch den Umzug bei SVO zusätzliche Kosten und Aufwendungen (z. B. Abbau des alten Anschlusses, Installation eines neuen Anschlusses an der neuen Adresse), anfallen, so trägt diese der Kunde jedoch der Höhe nach beschränkt auf die Höhe der Bereitstellungsentgelte für ein vergleichbares Produkt gemäß der jeweils aktuellen Preisliste. Zieht der Kunde in ein Gebiet, in welchem die geschuldete Leistung von SVO nicht angeboten wird, so ist er berechtigt, den Vertrag außerordentlich unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen.
- 10.5 Im Falle eines Wechsels des Kunden zu einem neuen Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten, wird SVO sicherstellen, dass die Unterbrechung der Dienste für den Kunden nicht länger als einen Kalendertag andauert. Die Unterbrechung der Leistung durch SVO wird daher erst dann erfolgen, wenn die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde besteht auf eine frühere Unterbrechung. Beabsichtigt der Kunde, seine ihm zugeteilte Rufnummer beizubehalten, kann die Portierung der Rufnummer und damit der Wechsel erst dann erfolgen, wenn die Rufnummer bei dem neuen Anbieter geschaltet ist. Sollte der Anbieterwechsel nicht unterbrechungsfrei bzw. binnen eines Kalendertages möglich sein, wird SVO den Kunden wieder auf ihr Netz oder das eines Partners zurückschalten.
- 10.6 Im Falle eines Wechsels hat SVO als abgedendes Unternehmen ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zu dem Zeitpunkt, in welchem der Wechsel unterbrechungsfrei bzw. binnen eines Kalendertages durchgeführt wird, gegenüber dem Kunden einen Entgeltanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Dies gilt mit der Maßgabe, dass der Anspruch auf Zahlung der Anschlussentgelte um 50 Prozent reduziert wird, es sei denn SVO kann nachweisen, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. SVO wird die Abrechnung tag genau erstellen.
- 10.7 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn
- die andere Vertragspartei wesentliche Vertragspflichten verletzt,
 - der Kunde unberechtigt die Bezahlung der geschuldeten Entgelte teilweise oder gänzlich einstellt,
 - die Zahlungen für zwei aufeinanderfolgende Monate oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten für zwei Monaten entspricht, in Verzug kommt
 - oder wenn der Kunde den Anschluss missbräuchlich im Sinne der Ziffer 9.1 b-c nutzt.
 - der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder die Dienstleistungen in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt oder bei der Nutzung der Dienste gegen Strafvorschriften verstößt oder wenn ein entsprechender dringender Tatverdacht besteht,
 - der Kunde gegen eine wesentliche Bestimmung des Vertrages verstößt und trotz schriftlicher Mitteilung keine geeigneten Maßnahmen trifft, um die Vertragsverletzung unverzüglich abzustellen,
 - der Kunde eine erforderliche Grundstücksnutzungsvereinbarung nicht vor-

- legt oder eine solche gekündigt oder zurückgezogen wird,
- SVO eine erforderliche Lizenz verliert oder ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
 - eine Sperre des Anschlusses gemäß § 45k TKG mindestens 14 Tage anhält und SVO die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat.
- 10.8 Alle Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.
- 11. Gewährleistung/Verfügbarkeit**
- 11.1 Bei negativer Abweichung der tatsächlichen Leistungsdaten von den der Vereinbarung, ist SVO berechtigt, diese in angemessener Frist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zu beseitigen. Dies geschieht für den Kunden kostenlos, soweit die Störung von SVO zu vertreten ist, im Übrigen gegen Zahlung einer Vergütung nach der jeweils aktuellen SVO-Preisliste.
- 11.2 Die Störungsbeseitigung erfolgt dadurch, dass SVO einen Bereitschaftsdienst zur Störungsannahme und -beseitigung zur Verfügung stellt, der dem Kunden in der vereinbarten Zeit zur Verfügung steht. Näheres zur Störungsbeseitigung ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen.
- 11.3 Der Kunde ist erst berechtigt, weitergehende Ansprüche aus Gewährleistungsrecht gegenüber SVO geltend zu machen, wenn die Nacherfüllung verweigert, fehlgeschlagen oder unzumutbar ist. Eine Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen, wenn sich nicht insbesondere aus der Art der Sache oder des Mangels oder den sonstigen Umständen etwas anderes ergibt.
- 11.4 Soweit ein Mangel auf eine unsachgemäße Behandlung oder eine Veränderung zurückzuführen ist, die nicht durch SVO vorgenommen wurde, entfällt die Gewährleistung.
- 11.5 SVO übernimmt keine Gewähr für Leistungsstörungen, die auf
- a. Eingriffe des Kunden oder Dritter in das SVO-Telekommunikationsnetz;
 - b. die technische Ausstattung oder die Netzinfrastruktur des Kunden, soweit diese nicht durch SVO bereitgestellt wurde;
 - c. den ungeeigneten, unsachgemäßen, fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von SVO oder das eines Partners der SVO durch den Kunden oder durch Dritte;
 - d. die fehlerhafte, nachlässige und unsachgemäße Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von SVO-Leistungen erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder durch Dritte;
 - e. die fehlende Beachtung oder Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstigen Produktinformationen vorgegebenen Hinweise und Bestimmungen
- zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von SVO beruhen.
- 11.6 Sind mit der Störungsbeseitigung auf Wunsch des Kunden gleichzeitig Änderungen oder Verbesserungen verknüpft, sind diese rechnerisch abgegrenzt von der Störungsbeseitigung gesondert zu vergüten.
- 11.7 Hält eine erhebliche Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich von SVO liegt, länger als eine Woche ohne Unterbrechung an, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn
- der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,
 - die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegt.
- 12. Unterbrechung von Diensten**
- 12.1 SVO und die von ihr beauftragten Unternehmen sind berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, des Schutzes vor Missbrauch der Dienste (auch durch Dritte), der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren/-würmern oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz ergeben sich hieraus nicht.
- 12.2 Entsprechendes gilt, wenn SVO gesicherte Kenntnisse besitzt, dass der Kunde in gesetzlich verbotener Weise bestimmte Übersendungen und Übermittlungen von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen vorgenommen hat und SVO gemäß § 45o TKG zur Verhinderung der Wiederholung verpflichtet ist. Dies gilt auch, wenn das Entgeltaufkommen des Kunden in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Aussetzung der Leistungen, Entgelte für die in der Zwischenzeit erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet und geleistete Sicherheiten verbraucht sind.
- 12.3 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen finden ohne Ankündigung statt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SVO voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen. SVO wird den Kunden bei längeren vorübergehenden Einschränkungen oder Beschränkungen in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer unterrichten. Die Mitteilungspflicht über den Beginn der Einstellung besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den Umständen objektiv nicht vorher möglich ist oder die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.
- 12.4 SVO ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- 13. Haftung von SVO**
- 13.1 Für Vermögensschäden aufgrund der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit haftet SVO gegenüber Verbrauchern und Unternehmern nach den Regelungen des TKG, § 44a TKG.
- 13.2 SVO haftet nicht für die über ihre Dienste abgewickelten Informationen und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- 13.3 SVO haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von SVO, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen.
- 13.4 SVO haftet unbeschränkt im Fall der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bei Fehlern des Liefergegenstandes für Personen oder Sachschäden, ferner wenn SVO eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen oder der Schaden auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von SVO, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruht.
- 13.5 Bei leichter Fahrlässigkeit oder bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung von SVO auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine solche, 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.
- 13.6 Für den Verlust von Daten haftet SVO bei leichter Fahrlässigkeit nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 13.7 Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverlust oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden, und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.
- 13.8 In Bezug auf die von SVO etwaig zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs.1 BGB ausgeschlossen.
- 14. Schlichtung**
- 14.1 Macht der Kunde SVO gegenüber die Verletzung eigener Rechte geltend, die ihm aufgrund des TKG zustehen, kann er gemäß § 47a TKG die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn zum Zwecke der außergerichtlichen Streitbeilegung anrufen. Die Bundesnetzagentur hört die Beteiligten mit dem Ziel einer gütlichen Einigung an. Das Verfahren endet mit einer Einigung der Parteien oder der Feststellung der Bundesnetzagentur, dass eine Einigung der Parteien nicht zustande gekommen ist. Dieses Ergebnis ist den Parteien schriftlich mitzuteilen.
- 14.2 Jede Partei trägt die ihr durch die Teilnahme am Verfahren entstandenen Kosten selbst.
- 14.3 Der Antrag auf ein Schlichtungsverfahren kann online (über die Homepage der Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und des Suchbegriffes „Schlichtung“) oder per Brief gestellt werden, die Adresse lautet: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn, Re. 216, Schlichtungsstelle, Postfach 80 01, 53105 Bonn.
- 15. Informationen**
- 15.1 Informationen über die von SVO zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen sowie Maßnahmen, mit denen SVO auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwach-

- stellen reagieren, finden sich im Internet unter www.svo-internet.de. Etwaige Einschränkungen im Hinblick auf den Zugang zu und die Nutzung von Diensten und Anwendungen und das angebotene Mindestniveau der Dienstqualität ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung des Produktes und den dafür geltenden besonderen Geschäftsbedingungen.
- 15.2 Die Kontaktadressen für die vertraglichen Leistungen sowie angebotenen Serviceleistungen sind im Internet unter www.svo-net.de einsehbar.
- 15.3 Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis ist unter www.svo-internet.de einsehbar.
- 16. Außergerichtliche Streitbeilegung: Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**
- 16.1 Kommt es zwischen der SVO und dem Nutzer zum Streit darüber, ob die SVO dem Nutzer gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag ordnungsgemäß erbracht haben, bzw. zum Streit über Verpflichtungen der SVO 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 Nutzer gemäß § 47a TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle 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) verwiesen.
- 16.2 Sonstige Streitfälle: Im Übrigen nimmt SVO an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.
- 16.3 Online-Streitbeilegung nach Art. 14 Abs.1 der EU-Verordnung über Online Streitbeilegung in Verbrauchersachen (ODR-VO): Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter folgendem Link finden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 17. Datenschutz und Datenverwendung**
- 17.1 Für die von SVO zu erbringenden Dienstleistungen ist die Erhebung und Verwendung (Verarbeitung und Nutzung) von personenbezogenen Daten erforderlich. Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person. Die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Verwendung dieser Daten durch Anbieter von Telekommunikationsdiensten ist im Telekommunikationsgesetz (TKG) geregelt. Danach dürfen diese Daten grundsätzlich nur verwendet werden, soweit das TKG oder andere Rechtsvorschriften dies erlauben oder Sie selbst in die Verwendung der Daten für einen bestimmten, nicht bereits durch Gesetz erlaubten Zweck eingewilligt haben. Eine erteilte Einwilligung können Sie jederzeit für die Zukunft widerrufen.
- 17.2 Die im Rahmen der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallenden Daten unterscheidet man ihrer Art nach wie folgt:
- a. Bestandsdaten
sind Daten eines Teilnehmers (jede natürliche oder juristische Person, die mit einem Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten einen Vertrag über die Erbringung derartiger Dienste geschlossen hat), die erhoben werden, um ein Vertragsverhältnis über Telekommunikationsdienste einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung mit dem Diensteanbieter zu begründen, zu ändern oder zu beenden. Diese sind z. B. Name, Anschrift und Geburtsdatum. Weitergehende Angaben (z. B. Beruf) können auf freiwilliger Basis erfolgen. Bestandsdaten dürfen grundsätzlich nur verwendet werden, soweit es für die Erbringung des Telekommunikationsdienstes erforderlich ist (z. B. zur Zusendung einer Rechnung), wenn es gesetzlich erlaubt ist oder Sie in eine anderweitige Verwendung eingewilligt haben. Die Bestandsdaten werden grundsätzlich spätestens zum Ablauf des auf die Beendigung Ihres Kundenverhältnisses folgenden Kalenderjahres gelöscht.
- b. Verkehrsdaten
sind die Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Sie beziehen sich auf die einzelnen Telekommunikationsverbindungen. Hierzu gehören z. B. Rufnummern des angerufenen Anschlusses, Beginn, Ende und Dauer der Verbindung sowie die Art der Telekommunikationsdienstleistung (Telefondienst, Fax, Datenübertragung etc.). Sie sind als nähere Umstände der Telekommunikation durch das Fernmeldegeheimnis geschützt. Die Verkehrsdaten dürfen insbesondere zur Entgeltermittlung und Abrechnung sowie zur Erstellung des Einzelverbindungs nachweises verwendet werden. Hierzu gehört auch, dass sie zur Erstellung eines Einzelverbindungs nachweises und zum Entgelteinzug an ein von uns damit beauftragtes Unternehmen übermittelt werden. Soweit Sie ein sog. Flatrate-Angebot nutzen oder die Nutzung Ihres Anschlusses zu bestimmten Zeiten kostenlos ist, werden keine Verkehrsdaten der einzelnen Verbindungen gespeichert, da diese nicht für die Entgeltabrechnung erforderlich sind. Die Verkehrsdaten dürfen zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte für höchstens sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert werden, sofern nicht eine kürzere Speicherdauer vertraglich vereinbart wurde oder das TKG eine andere Speicherfrist vorsieht.
- 17.3. Es bestehen verschiedene Wahl- und Gestaltungsmöglichkeiten, über die SVO den Kunden im Folgenden informiert:
- a. Einzelverbindungs nachweis
SVO kann auf Wunsch des Kunden einen Einzelverbindungs nachweis erstellen, in dem alle entgeltpflichtigen Verbindungen des Anschlusses aufgeschlüsselt ausgewiesen werden. Im Falle mehrerer im Haushalt lebender Personen ist hierfür die Zustimmung aller Personen notwendig, die den Anschluss nutzen. Die Information hierüber obliegt dem Anschlussinhaber. Gleiches gilt für neu zuziehende Mitnutzer, wenn der Anschluss besteht.
- b. Kundenverzeichnisse/Auskunft
Der Kunde kann entscheiden, ob und mit welchen Angaben (z. B. Name, Anschrift, Adresse etc.) er eine Eintragung in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse wünscht. Die Eintragung der Mitbenutzer ist bei deren Zustimmung ebenfalls möglich. Zur Wahl steht dabei die Eintragung nur in gedruckte (Telefonbücher etc.), nur in elektronische (z. B. CD-ROM) oder sowohl in gedruckte als auch elektronische Verzeichnisse. Weitere Informationen hierzu sind unter Ziffer 19.3.d. enthalten. SVO ist berechtigt, mittels Auskunftsdienst Auskunft über in den o. g. Verzeichnissen enthaltene Daten zu erteilen oder durch Dritte erteilen zu lassen. Ein Widerspruch gegen die Beauskunftung ist jedoch möglich. Die Inverssuche, d. h. die Auskunft über den Namen oder ihre Adresse des Kunden anhand der Kundentelefonnummer ist nur möglich wenn der Kunde dies explizit für die Aufnahme in ein Teilnehmerverzeichnis beauftragt hat und dieser Art der Beauskunftung nicht widersprochen hat.
- c. Rufnummernanzeige
Für den Fall, dass SVO eine Nummernanzeige anbietet (Anzeige von Nummern auf einem Display) stehen dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Optionen zur Verfügung:
- die Anzeige der Nummer des Anrufenden kann auf dem Kundendisplay dauernd oder im Einzelfall unterdrückt werden.
- Die Anzeige der kundeneigenen Nummer auf dem Display des Angerufenen kann dauernd oder im Einzelfall unterdrückt werden.
- Es ist möglich, Anrufer, deren Rufnummer unterdrückt ist, automatisch abzuweisen.
- d. Nachrichteninhalte/Mailboxen
Nachrichteninhalte (d. h. das gesprochene Wort) werden nach den entsprechenden datenschutzrechtlichen Maßgaben nur dann gespeichert, wenn dies gerade für die Erbringung der speziellen Dienstleistung notwendig ist (z. B. für Mailboxen, auf denen Sie eingegangene Gespräche abrufen können).
- e. Auskunfts- und Berichtigungsrecht
Der Kunde ist jederzeit und unentgeltlich berechtigt, Auskunft über den Umfang und Zweck der über den Kunden gespeicherten Daten sowie ggf. über deren Herkunft und Empfänger zu verlangen. Unrichtige Daten werden auf den Hinweis des Kunden hin korrigiert.
- f. Abstellen der Anrufweitschaltung
Sie haben die Möglichkeit, die von einem Dritten veranlasste Weiterschaltung eines Anrufs auf Ihr Endgerät abzustellen (soweit dies technisch möglich ist).
- 18. Schlussbestimmungen**
- 18.1 Die von SVO auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen abgeschlossenen Verträge und aus ihnen folgende Ansprüche, gleich welcher Art, unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen und des deutschen internationalen Privatrechts.
- 18.2. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so werden hiervon die anderen Bestimmungen nicht beeinträchtigt. Eine Lücke oder eine durch die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einer Bestimmung dieses Vertrags etwa entstehende Lücke ist im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung unter Berücksichtigung der Interessen der Beteiligten sinngemäß auszufüllen.

Besondere Geschäftsbedingungen für Sprachtelefoniedienste

der SVO Vertrieb GmbH (Lieferant) für SVO Glasfaserprodukte

1. Leistungsumfang

- 1.1 SVO bietet dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz. Der Kunde kann den Netzzugang zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen, sofern diese den gesetzlichen und den verordnungsrechtlichen Vorschriften entsprechen.
- 1.2 Hat der Kunde zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses keine Teilnehmerrufnummer bzw. will er die bestehende Rufnummer nicht beibehalten, teilt SVO dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer zu.
- 1.3 Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich. SVO weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Teilnehmeranschluss nicht die Einwahl über sämtliche Onlinedienste-Rufnummern oder geschlossene Benutzergruppen (Closed User Groups) unterstützt.
- 1.4 Verbindungen zu Mehrwertdienstrufnummern (0900er-Nummern) stellt SVO nicht her.
- 1.5 Auf Wunsch des Kunden und im Rahmen der technischen Möglichkeiten kann SVO netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche kostenlos für den Kunden sperren. Sollte später eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche gewünscht sein, so kann SVO für diese Freischaltung ein Entgelt erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

2. Einzelverbindungs nachweis/Einwendungen gegen Rechnungen

- 2.1 Der Kunde kann eine detaillierte elektronische Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht auf Anfrage erhalten.
- 2.2 Im Falle der Bestellung eines Einzelverbindungs nachweises hat der Kunde für die Information der Mitnutzer des Anschlusses über die Tatsache des Einzelverbindungs nachweises zu sorgen (Vergl. AGB, Ziffer 16.3.a.)

3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 3.1 Der Kunde hat alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von SVO ausführen zu lassen.
- 3.2 Der Kunde verpflichtet sich im Falle der Nutzung der Option „Anrufweiterleitung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterleitung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterleitung einverstanden ist.
- 3.3 Der Kunde hat die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist.

4. Telefonflatrate

Mittels einer Telefonflatrate werden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt angeboten. Nicht davon umfasst sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen, sowie Verbindungen zu Internet Providern und Verbindungen zum Zwecke der Datenübertragung. Ausgenommen sind zudem grundsätzlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern und Auskunftsdiensten, Verbindungen in Mobilfunknetze oder ins Ausland, sondern ausschließlich Verbindungen in das deutsche Festnetz, soweit die jeweilige Vereinbarung nicht etwas Anderes ausweist.

5. Besondere Pflichten für Telefonflatrate-Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonflatrate nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde

- a. Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut,
- b. die Telefonflatrate für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Faxbroadcastdiensten, Call-Center-Diensten oder Telefonmarketing verwendet.
- c. die Telefonflatrate für die Nutzung von Mehrwertdiensten oder ähnlichen Anrufzielen wie z. B. Chatdiensten (Kommunikationsplattformen für mehrere Teilnehmer) verwendet.

Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Telefonflatrate durch den Kunden ist SVO berechtigt, die Telefonflatrate außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Telefonflatrate von SVO vereinbart hätte.

6. Teilnehmerverzeichnisse

- 6.1 SVO wird auf Wunsch des Kunden dessen notwendige Daten (Rufnummer, Name, Vorname, Anschrift, Beruf) kostenlos an einen Herausgeber eines allgemein zugänglichen Telefonverzeichnisses zwecks Aufnahme in ein solches weiterleiten. Das Vorstehende gilt entsprechend, soweit der Kunde die Aufnahme seiner notwendigen Daten in ein Verzeichnis für Auskunftsdienste wünscht. Der Kunde hat das Recht, seinen Eintrag in einem Telefonverzeichnis sowie in einem Verzeichnis für Auskunftsdienste prüfen, berichtigen und wieder streichen zu lassen. Der Kunde kann innerhalb der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die entgeltliche Eintragung eines Mitbenutzers des Netzzugangs in ein Telefonverzeichnis sowie in ein Auskunftsverzeichnis verlangen.
- 6.2 SVO darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kundendaten erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.
- 6.3 Sofern der Kunde in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er dem nicht widersprochen hat. Die Telefonauskunft über Name oder Anschrift nur anhand der Rufnummer (Inverssuche) wird nur dann durchgeführt, wenn der Kunde die Aufnahme in ein Teilnehmerverzeichnis beauftragt hat und dieser Art der Beauskunftung nicht widersprochen hat.

7. Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Sprachtelefoniedienstes entspricht 97 Prozent im Jahresdurchschnitt.

8. Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem Sprachtelefoniedienst möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

Besondere Geschäftsbedingungen für den Internetzugangsdienst

der SVO Vertrieb GmbH (Lieferant) für SVO Glasfaserprodukte

1. Leistungsumfang

- 1.1. SVO gewährt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet um dem Kunden die Übermittlung von Daten (IP-Paketen) zu ermöglichen.
- 1.2. Der Zugang wird je nach gewähltem Produkt als Internet-Flatrate über separate Zugangstechnik unter Nutzung der Telefonleitung ermöglicht. Behält sich für die Internet-Flatrate-Produkte eine Einschränkung der unten angegebenen Bandbreite für einzelne Internetdienste (z. B. Filesharing) vor.
- 1.3. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. seines Betriebssystems und sonstiger eingesetzter Software) abhängig.
- 1.4. Der Internetzugang wird für das Produkt SVO Internet|100, sowie für das Produkt SVO Internet|100 + Telefon mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 80 Mbit/s bis zu 100 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und 27 Mbit/s bis zu 100 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit und für die Produkte SVO Internet|200 + Telefon mit einer Übertragungsgeschwindigkeit 80 Mbit/s bis zu 200 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und 27 Mbit/s bis zu 200 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit angeboten.
- 1.5. Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97 Prozent im Jahresdurchschnitt.

- 1.6. Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden.

2. Zugang

- 2.1. Der Zugang zum Internet erfolgt über die von SVO zugelassenen, registrierten Hardwarekomponenten und wird über persönliche Zugangsdaten gewährt. Setzt der Kunde andere als die vorgenannten Hardwarekomponenten ein, haftet SVO nicht für die Funktionsfähigkeit des Anschlusses. Kann die Leistung aus vorgenannten Gründen nicht erbracht werden ist Schadensersatz durch SVO ausgeschlossen. Der Kunde hat im Gegenzug jedoch den etwaigen Schaden und Mehraufwendungen der SVO zu ersetzen.
- 2.2. SVO weist darauf hin, dass im Falle des Einsatzes von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräten) der Kunde verpflichtet ist, Dritten die Nutzung des Dienstes mittels Verwendung von Verschlüsselungssystemen zu verwehren

3. Gewährleistung

Für die im Internet verfügbaren Dienste sowie die übertragenen Inhalte einschließlich der technischen Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck trifft SVO keine Gewährleistungspflicht.