

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Glasfaserprodukte und Glasfaser-Hardwaremodule der Stadtwerke Osnabrück AG für Privatkunden – gültig ab 01.03.2026

1. Vertragspartner / Zustandekommen des Vertrages / Lieferbeginn / Bonitätsauskunft / Laufzeit und Kündigung / Rücktrittsrechte

- 1.1 Vertragspartner ist die Stadtwerke Osnabrück Aktiengesellschaft (im Folgenden „Stadtwerke“ genannt), Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Vorsitzende des Aufsichtsrates: Oberbürgermeisterin Katharina Pötter, Vorstand: Daniel Waschow (Vorsitzender), Dirk Eichholz, Sitz der Gesellschaft: Osnabrück, eingetragen beim Amtsgericht Osnabrück, Handelsregister-Nr.: HRB 1201, USt-IdNr. DE 117644618, Tel.: 0541 2002-2800, E-Mail: glasfaser@swo.de.
- 1.2 Das Angebot der Stadtwerke in Prospekten, Anzeigen etc. ist freibleibend und unverbindlich. Maßgeblich ist das jeweils geltende Preisblatt/Auftragsformular. Der vom Kunden erteilte Auftrag zum Anschluss an das Breitbandnetz und Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten ist das Angebot des Kunden an die Stadtwerke zum Abschluss dieses Vertrages.
- 1.3 Der Vertrag kommt durch Bestätigung der Stadtwerke in Textform unter Angabe der voraussichtlichen Dauer bis zur erstmaligen Herstellung eines Anschlusses zustande. Der tatsächliche Leistungsbeginn hängt davon ab, dass alle notwendigen technischen und rechtlichen Voraussetzungen vorliegen, insbesondere ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Gebäudeverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zum Router). Ist der Kunde Verbraucher, i. S. d. § 13 BGB erfolgt eine Belieferung nicht vor Ablauf der Widerrufsfrist des Kunden gemäß §§ 355 Abs. 2, 356 Abs. 2 Nr. 2 BGB, es sei denn, der Kunde fordert die Stadtwerke hierzu ausdrücklich auf.
- 1.4 Die Stadtwerke ist berechtigt, eine Bonitätsauskunft über den Kunden einzuholen. Zu diesem Zweck übermittelt die Stadtwerke Namen, Anschrift und Geburtsdatum des Kunden an die jeweilige Wirtschaftsauskunftei, zurzeit ist dies die Experian GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden. Bei Vorliegen negativer Bonitätsmerkmale, unter anderem, aber nicht ausschließlich, bei Vorliegen einer negativen Auskunft der oben genannten Wirtschaftsauskunftei zu Merkmalen der Bonität des Kunden, kann die Stadtwerke den Auftrag des Kunden zum Abschluss dieses Vertrages im Rahmen einer nicht automatisierten Entscheidung ablehnen.
- 1.5 Angaben zur Vertragsdauer sowie die Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung des Vertrages einschließlich der Kündigungsfristen und -fristen ergeben sich aus dem jeweiligen Auftragsformular und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB bleibt unberührt. Die Kündigung bedarf der Textform.
- 1.6 Über die gesetzlichen Rücktrittsrechte hinaus bestehen keine weiteren vertraglichen Rücktrittsrechte.
- 1.7 Wird den Vertragsparteien die Erfüllung der Leistungspflichten durch unvorhersehbare Umstände, auf die sie keinen Einfluss haben und deren Abwendung mit einem angemessenen technischen oder wirtschaftlichen Aufwand nicht erreicht werden kann (insbesondere höhere Gewalt wie z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Pandemien, Arbeitskampfmaßnahmen, hoheitliche Anordnungen) unmöglich gemacht, so sind die Vertragsparteien von ihren vertraglichen Leistungspflichten befreit, solange diese Umstände noch andauern.

2. Leistungsbeschreibung

- 2.1 Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem die Stadtwerke Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“). Art, Umfang und Einschränkungen der vereinbarten Leistungen ergeben sich aus dem Produktinformationsblatt, der Leistungsbeschreibung sowie Preisliste; andere als die dort ausdrücklich benannten Dienste und Anwendungen sind nicht geschuldet.
- 2.2 Unbeschadet seines Sperrrechts dürfen die Stadtwerke den Datenverkehr zu Störungsquellen einschränken oder unterbinden, soweit dies zur Vermeidung von Störungen in den Telekommunikations- und Datenverarbeitungssystemen der Nutzer erforderlich ist.
- 2.3 Der Vertrag hat keine nummernunabhängigen interpersonellen Telekommunikationsdienste, Übertragungsdienste für die Bereitstellung von Diensten der Maschine-Maschine-Kommunikation oder Mobilfunk-Dienste zum Gegenstand.

3. Endgeräte

- 3.1 Die Stadtwerke Endgeräte (Router oder Modem) werden ausschließlich in Verbindung mit einem Neuauftrag für ein Stadtwerke Glasfaserprodukt angeboten. Die Bereitstellung der Endgeräte erfolgt zum Zeitpunkt der Bereitstellung des Festnetzanschlusses.
- 3.2 Die wichtigsten technischen Leistungsdaten der von den Stadtwerken angebotenen Endgeräte, die für die jeweiligen Endgeräte zu zahlenden einmaligen oder monatlichen Entgelte sowie die Versandkosten ergeben sich aus den jeweiligen Produktbeschreibungen sowie der Leistungsbeschreibung und dem Allgemeinen Preisblatt. Die Entgelte werden über die monatliche Telefonrechnung abgerechnet. Die Stadtwerke behält sich das Recht vor, über die jeweiligen Entgelte gesonderte Rechnungen zu erstellen. Die Versandkosten werden je Anschluss und Bestellung fällig. Werden in einer Bestellung mehrere Endgeräte bestellt oder fallen Teillieferungen an, fällt die Versandkostenpauschale nur einmal an.
- 3.3 Die Stadtwerke bietet folgende Optionen an:
 - a) Kaufoption: Erwerb gegen Zahlung eines einmaligen Kaufpreises
 - b) Mietoption: Miete gegen Zahlung eines monatlichen NutzungsentgeltsEinzelheiten zu der angebotenen Option ergeben sich aus Ziffer 3.4 bis 3.5..
- 3.4 Kaufoption:
 - 3.4.1 Bei der Kaufoption verkauft die Stadtwerke die angebotenen Endgeräte gegen Zahlungen eines einmaligen Entgeltes an den Kunden.
 - 3.4.2 Die Stadtwerke behält sich das Eigentum an den Endgeräten bis zur vollständigen Bezahlung vor. Der Kunde ist bis zur vollständigen Bezahlung zur Weitergabe der Endgeräte an Dritte, Verpfändung oder Übereignung zur Sicherheit nicht berechtigt.

3.4.3. Stadtwerke ist berechtigt, Teilleistungen zu erbringen. Mit der Übergabe der Endgeräte an den Kunden geht die Gefahr des Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung auf den Kunden über. Gleiches gilt bei einem Versand auf Wunsch des Kunden mit der Übergabe der Endgeräte an die Transportperson. Bei Lieferverzug haftet die Stadtwerke im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Das Verschulden von Vertretern bzw. Erfüllungsgehilfen wird der Stadtwerke zugerechnet. Die Lieferzeit kann sich durch unvorhergesehene Ereignisse wie Streik, Krieg, Unwetter oder Ähnliches verlängern. In diesem Fall steht dem Kunden ein Rücktrittsrecht nur zu, wenn ihm das Festhalten an dem Vertrag unzumutbar ist. Kommt der Kunde in Annahmeverzug, ist die Stadtwerke berechtigt, den ihr insoweit entstandenen Schaden ersetzt zu verlangen. In diesem Fall geht auch die Gefahr des zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung auf den Kunden über. Gehört zum Liefer- und Leistungsumfang auch Software, dann verbleiben die Urheberrechte bei den Lizenzgebern. Der Kunde erhält lediglich ein eingeschränktes Nutzungsrecht an der Software; ihm ist es insbesondere untersagt, die Software zurückzuentwickeln (Reengineering), zu reassembeln oder zu bearbeiten, zu ändern, zu vervielfältigen oder an Dritte zu übertragen.

3.4.4. Die Gewährleistung richtet sich nach den §§ 433 ff. BGB. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 2 Jahre und beginnt ab Erhalt der Endgeräte. Ist das Endgerät mangelhaft, kann der Kunde nach seiner Wahl zunächst Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung verlangen. Die Stadtwerke kann die vom Kunden gewählte Form der Nacherfüllung verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist. Schlägt die gewählte Form der Nacherfüllung fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten, den Kaufpreis mindern und/ oder Schadensersatz geltend machen.

3.5. Mietoption

- 3.5.1. Bei der Mietoption werden die Endgeräte gegen Zahlung von monatlichen Entgelten den Kunden für die vertraglich vereinbarte Zeit zur Verfügung gestellt.
 - 3.5.2. Von der Stadtwerke mietweise überlassene Endgeräte stehen und bleiben im Eigentum von Stadtwerke, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
 - 3.5.3. Die Stadtwerke behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Endgeräte jederzeit für den Kunden kostenfrei per Fernzugriff zu aktualisieren.
 - 3.5.4. Der Kunde ist verpflichtet, die Stadtwerke über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der mietweise überlassenen Hardware beispielsweise durch Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch in Textform anzuzeigen.
 - 3.5.5. Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die mietweise überlassene Hardware auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die Stadtwerke zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 trotz Mahnung und Fristsetzung nicht nach, so wird die Stadtwerke dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Abs. 6) in Rechnung stellen.
 - 3.5.6. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretendem Schaden an dem überlassenen Endgerät oder den Verlust eines solchen Endgerätes zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenen Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der Stadtwerke kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
 - 3.5.7. Während der mietweisen Überlassung der Geräte ist der Kunde verpflichtet, die Geräte in regelmäßigen Abständen auf ihre Funktionssicherheit zu prüfen und bei erkennbaren Beeinträchtigungen von einem qualifizierten Fachmann prüfen zu lassen. Ist nach der Bedienungsanleitung ein regelmäßiger Service erforderlich, ist dieser durch den Kunden durch eine hierfür qualifizierte Person auf eigene Kosten und eigene Verantwortung vorzunehmen. Der Kunde hat zudem sichere Umgebungsbedingungen zu gewährleisten (Schutz gegen Wasser und Feuchtigkeit, Kälte unter 5 Grad und Hitze über 40 Grad, extremen Schmutz und Staub sowie baulicher Schutz (Raum mit verschleißbarer Tür) gegen unberechtigten Zugriff Dritter). Der Kunde hat jede Nutzung zu vertreten, die er in zurechenbarer Weise unter Verstoß gegen die vorgenannten Verpflichtungen ermöglicht hat.
- 3.6. Ist der Kunde berechtigt, den Vertrag vor Ende der vereinbarten Erstlaufzeit zu kündigen, kann die Stadtwerke einen Wertersatz als Entschädigung für vom Kunden einbehaltene Endgeräte verlangen. Die Höhe des Wertersatzes ist, auf den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten zeiteiligen Wert der Geräte und/oder auf die Restentgelte, die noch für den Telekommunikationsdienst angefallen wären, wenn dieser nicht vorzeitig gekündigt worden wäre, begrenzt. Mit Zahlung des Wertersatzes des Kunden an die Stadtwerke wird die Stadtwerke alle etwaigen einschränkenden Bedingungen für die Nutzung der Endgeräte in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

4. Anbieterwechsel / Rufnummernmitnahme

- 4.1. Im Falle eines Anbieterwechsels hat die Stadtwerke sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.
- 4.2. Wird der Dienst des Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Stadtwerke für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

- 4.3. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Stadtwerke versäumt, kann der Kunde von der Stadtwerke für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis der Termine zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz auf die Entschädigung. Darüber hinaus bleibt das Recht des Kunden nach Ziffer 4.2 unberührt.
- 4.4. Die Stadtwerke hat ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht nach Ziffer 4.1 gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, die Stadtwerke weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die Stadtwerke hat das Entgelt nach dieser Ziffer 4.4 Satz 1 tagesgenau abzurechnen.
- 4.5. Die Mitnahme der Rufnummer erfolgt gemäß dem in der Leistungsbeschreibung geschilderten Prozess. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgt die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von dem abgebenden und/oder annehmenden TK-Anbieter, je nachdem, welcher die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz auf die Entschädigung.
- 4.6. Der Kunde ist bei der Rufnummernmitnahme insbesondere verpflichtet, das Anbieterwechselformular ordnungsgemäß und vollständig auszufüllen und dieses dem TK-Anbieter bis zu einem Monat nach Ende des Vertrags mit dem bisherigen TK-Anbieter zu übersenden. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernmitnahme nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und die Mitnahme nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde, die seitens des TK-Anbieters im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit dem TK-Anbieter zulässigerweise widerrufen.
- 4.7. Der Kunde ist verpflichtet, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels unverzüglich der Stadtwerke anzuzeigen.

5. Entgelt / Zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen / Preisänderungen

- 5.1. Das vom Kunden zu zahlende Entgelt setzt sich zusammen aus der einmaligen Bereitstellungsgebühr, dem monatlichen Preis für den Anschluss an das Breitbandnetz gemäß Allgemeiner Preisliste Glasfaser, dem – bei Miete – monatlichen oder – bei Kauf – einmaligen Preis für das Endgerät gemäß Preisliste sowie etwaigen Entgelten für zusätzliche Leistungen gemäß Preisliste.
- 5.2. Das Entgelt nach Ziffer 5.1 erhöht sich um die Verbindungspreise nach der Preisliste. Diese Preise beruhen auf Vorleistungspreisen anderer Anbieter. Änderungen der Vorleistungspreise führen zu entsprechenden Änderungen der Verbindungspreise nach der Preisliste. Die Änderungen der Verbindungspreise werden in dem Zeitpunkt und dem Umfang wirksam, in dem die Vorleistungspreise gegenüber der Stadtwerke wirksam werden.
- 5.3. Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten TK-Dienste nach Vertragsabschluss mit zusätzlichen, in Ziffern 5.2 und 5.4 nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich das vom Kunden zu zahlende Entgelt um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Erbringung der TK-Dienste nach Vertragsabschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d.h. keine Bußgelder oder Ähnliches) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Die Weitergabe in der jeweils geltenden Höhe nach Satz 1 und 2 führt bei Erstattungen zu einer entsprechenden Preisreduzierung. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Endgerät oder nach Nutzungsdauer) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.
- 5.4. Zusätzlich fällt auf das Entgelt nach Ziffer 5.1 und auf die Verbindungspreise nach Ziffer 5.2.5.2 sowie auf etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 5.3 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe (derzeit 19 %) an.
- 5.5. Die Stadtwerke ist berechtigt, die Entgeltbestandteile nach Ziffer 5.1 und 5.2 – nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 5.3.5.3 sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer nach Ziffer 5.4 – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Senkungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der in Ziffer 5.1 und 5.2 genannten Kosten. Die Stadtwerke überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach Ziffer 5.1 und 5.2 seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Ziffer 5.5 bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach dieser Ziffer 5.5 erfolgt ist – seit der erstmaligen Entgeltkalkulation nach Ziffer 5.1 bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die einseitige

Leistungsbestimmung der Stadtwerke nach billigem Ermessen bezieht sich auch auf die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung; diese sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kosten erhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kosten erhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens des TK-Anbieters gerichtlich überprüfen zu lassen. Änderungen der Entgeltbestandteile nach dieser Ziffer 5.5 sind nur zum Monatsersten, erstmals zum Ablauf der vertraglichen Erstlaufzeit, möglich. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn der TK-Anbieter dem Kunden die Änderungen spätestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Mitteilung der Stadtwerke ohne Kosten zu kündigen, frühestens auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Preisanpassungen, die ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind. Hierauf wird der Kunde von der Stadtwerke in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Änderungen des Entgelts, die entweder ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind oder die unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches geltendes Recht vorgeschrieben sind.

6. Änderungen des Vertrags

Die Regelungen des Vertrags beruhen auf den gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z. B. TKG, TK-Transparenzverordnung, TDDG, DDG, höchstgerichtliche Rechtsprechung, Verfügungen und Beschlüsse der Bundesnetzagentur). Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach Vertragsschluss durch unvorhersehbare Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z. B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die die Stadtwerke nicht veranlasst und auf die sie auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vertragsschluss eine im Vertrag entstandene Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen lassen (etwa, wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt), die nur durch eine Anpassung oder Ergänzung zu beseitigen sind. In solchen Fällen ist die Stadtwerke verpflichtet, den Vertrag – mit Ausnahme des Entgelts – unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Vertragslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht (z. B. mangels gesetzlicher Überleitungsbestimmungen). Anpassungen des Vertrags nach dieser Ziffer sind nur zum Monatsersten möglich. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn die Stadtwerke dem Kunden die Anpassung spätestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Mitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, frühestens aber auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsanpassung ohne Kosten zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von der Stadtwerke in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Änderungen, die entweder ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind, oder rein administrativer Art sind und auf den Kunden keine negativen Auswirkungen haben, oder die unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches geltendes Recht vorgeschrieben sind.

7. Zahlungsbestimmungen

- 7.1. Die monatlichen Entgelte sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der TK-Dienste, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Die Rechnungslegung der monatlichen Entgelte erfolgt jeweils zu Beginn des auf den abzurechnenden Monat folgenden Monat.
- 7.2. Sämtliche Rechnungsbeträge sind innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Rechnung fällig und im Wege des Lastschriftverfahrens zu zahlen.
- 7.3. Vorauszahlungssysteme werden nicht angeboten.
- 7.4. Zur Aufrechnung gegen Forderungen von Stadtwerke Osnabrück ist der Kunde nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

8. Beanstandungen / Rechte des Kunden bei Leistungsstörungen

- 8.1. Der Kunde kann sich im Zusammenhang mit Beschwerden über das Vertragsverhältnis, insbesondere zur Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung, an die Stadtwerke auf folgenden Wegen wenden: Stadtwerke Osnabrück Aktiengesellschaft, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Tel.: 0541 2002-2800, E-Mail: glasfaser@swo.de. Die Stadtwerke bearbeitet Beanstandungen und Beschwerden üblicherweise unverzüglich, dies gilt insbesondere für Beanstandungen zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung. Sollte eine Beschwerde nicht innerhalb der üblichen Bearbeitungszeit beantwortet werden können, wird der TK-Anbieter den Kunden hierüber und über den Status der Bearbeitung informieren. Die vorstehend angegebene Bearbeitungsdauer stellt keine verbindliche Bearbeitungszeit dar, sondern nur die voraussichtliche übliche Bearbeitungsdauer.
- 8.2. Der Kunde kann eine erteilte Abrechnung nach Zugang innerhalb einer Frist von acht Wochen beanstanden. Im Falle der Beanstandung wird die Stadtwerke dem Kunden das Verbindungsaufkommen als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln und eine technische Prüfung durchführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Bei der Aufschlüsselung des Verbindungsaufkommens wahrt die Stadtwerke die datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses. Der Kunde kann innerhalb der Beanstandungsfrist verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt die Vorlage nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche der Stadtwerke aus Verzug. Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der verlangten Vorlage fällig.
- 8.3. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Daten

- nach Verstreichen der in Ziffer 8.1 geregelten Frist oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind, trifft die Stadtwerke weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nach einem deutlich erkennbaren Hinweis auf diese Folgen verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 8.4. Der Stadtwerke obliegt der Nachweis, dass sie den TK-Dienst oder den Zugang zum Telekommunikationsnetz bis zu dem Übergabepunkt, an welchem dem Kunden der Netzzugang bereitgestellt wird, technisch fehlerfrei erbracht hat. Ergibt die technische Prüfung nach Ziffer 8.1 Mängel, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts zu Lasten des Kunden ausgewirkt haben können oder wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung durch den Kunden abgeschlossen, wird widerleglich vermutet, dass das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen der Stadtwerke unrichtig ermittelt ist. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der Stadtwerke nicht zugerechnet werden kann, hat die Stadtwerke keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden. Der Anspruch entfällt auch, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.
- 8.5. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die in der Leistungsbeschreibung genannten Parameter zu Verfügbarkeit und Entstörung.
- 8.6. Falls im Rahmen einer Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbart die Stadtwerke bzw. ein von ihr beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Stadtwerke versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei einem Vertrag mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.
- 8.7. Wenn die Stadtwerke eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, wird sie den Kunden spätestens innerhalb des darauffolgenden Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Eine Entschädigung kann ab dem dritten Arbeitstag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach dieser Ziffer hinausgehenden Schadenersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadenersatz anzurechnen; ein solcher Schadenersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 8.8. Im Falle von anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes ist der Kunde unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt für den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in entsprechender Anwendung von § 314 Abs. 2 BGB zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 8.6 auf die Minderung anzurechnen. Für die Entschädigung des Anbieters im Fall einer Kündigung gilt § 56 Abs. 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.
- 8.9. Darüber hinaus stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte bei Leistungsstörungen zu.
- 9. Kündigung von Paketverträgen**
- 9.1. Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätepaket, welches dem Kunden angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst (sog. Paketvertrag) umfasst, gelten die §§ 52 und 54 Abs. 3, §§ 56, 57 und 59 Abs. 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.
- 9.2. Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 9.1 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Kunde anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.
- 10. Zahlungsverzug / Sperre / Außerordentliche Kündigung**
- 10.1. Die Stadtwerke ist zur Sperrung von Leistungen berechtigt, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist, die Stadtwerke die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
- 10.2. Die Stadtwerke darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich (z. B. unter Verstoß gegen die Pflichten gemäß Ziffer 12) benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 10.3. Die Stadtwerke wird die Sperre auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen beschränken und die Sperre aufheben, sobald der Grund bzw. die Gründe für die Sperre entfallen sind. Sofern der

- Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird die Stadtwerke nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Bei einer Sperre der Telefondienste beschränkt sich die Sperre zunächst auf abgehende Telefonverbindungen. Bestehen die zur Sperre führenden Gründe auch eine Woche nach Vornahme der Sperre weiter, ist die Stadtwerke zur Vollsperrung des Netzzugangs berechtigt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt.
- 10.4. Im Falle einer Sperre ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der nutzungsabhängigen Entgelte gemäß Preisliste verpflichtet. Die Kosten der Unterbrechung sowie der Wiederherstellung sind vom Kunden zu ersetzen. Die Stadtwerke stellt dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal gemäß Allgemeiner Preisliste in Rechnung. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 10.5. Die Pflicht der Stadtwerke zur Sicherstellung der Möglichkeit zur Herstellung von Notrufverbindungen bleibt von den Ziffer 10.1 bis 10.4 unberührt.
- 10.6. Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Leistung eingestellt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von zwei während der Mindestvertragslaufzeit durchschnittlich monatlich wiederkehrend verbrauchsunabhängig geschuldeten Entgelten, wobei der Zahlungsrückstand mindestens 100,00 Euro betragen muss, in Verzug ist, die Stadtwerke die Kündigung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 2 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird die Stadtwerke die Kündigung auf den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets beschränken. Ein wichtiger Grund liegt weiterhin vor, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich (z. B. unter Verstoß gegen die Pflichten gemäß Ziffer 12) benutzt oder von Dritten manipuliert wird und die Stadtwerke die Kündigung zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht hat. Die Kündigung bedarf der Textform. § 314 BGB bleibt unberührt.
- 11. Datenschutz, Fernmeldegeheimnis**
- 11.1. Die Stadtwerke verpflichtet sich umfassend, insbesondere bezüglich ihr bekanntwerdender Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis nach § 3 Telekommunikations-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG) zu achten.
- 11.2. Datenschutzrechtliche Hinweise zur Erhebung und Verarbeitung von Bestandsdaten und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Kunde in der „Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten“ der Stadtwerke.
- 11.3. Die Stadtwerke speichert Verkehrsdaten, die für die Berechnung des Entgelts erforderlich sind, bis zu sechs Monate. Hat der Kunde die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte innerhalb der Frist von Ziffer 8.2 beanstandet, ist die Stadtwerke berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern.
- 11.4. Verantwortlicher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (insbesondere der EU-Datenschutzgrundverordnung – DSGVO) für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden ist: Stadtwerke Osnabrück AG, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Tel. 0541 2002-0; info@swo.de; www.stadtwerke-osnabrueck.de. Der/Die Datenschutzbeauftragte der Stadtwerke steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten unter: Stadtwerke Osnabrück AG, Datenschutzbeauftragte/r, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück; datenschutz@swo.de zur Verfügung.
- 11.5. Die im Rahmen des Vertragsschlusses erhobenen Daten des Kunden speichert und verarbeitet die Stadtwerke unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzbestimmungen. Dies geschieht insbesondere auf Grundlage Ihrer Einwilligung, zur Erfüllung des zugrunde liegenden Vertrages (inkl. vorvertraglicher Maßnahmen), zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen und/oder aus berechtigtem Interesse. Sie haben unter anderem das Recht, Auskunft über Ihre durch uns verarbeiteten Daten zu erhalten, sowie das Recht, dass diese Daten gelöscht werden, sofern sie zum Erreichen des genannten Zweckes nicht länger erforderlich sind. Die aktuellen und ausführlichen Datenschutzinformationen finden Sie unter <https://www.swo.de/glasfaser-datenschutz>.
- 12. Mitwirkungspflicht / Missbräuchliche Nutzung**
- 12.1. Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist insbesondere gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die Stadtwerke im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der Stadtwerke liegt (z. B. Störungsursache in den Endgeräten des Kunden). Hat der Kunde die gemeldete Störung allein oder weit überwiegend zu vertreten, ist die Stadtwerke berechtigt, dem Kunden die durch die Entstörung entstehenden Kosten aufzuerlegen („ungerechtfertigte Störungsmeldung“). In diesem Fall entfällt das Recht des Kunden, nach Ziffer 8.7 eine Entschädigung zu verlangen.
- 12.2. Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbes. ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (z. B. keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), entfällt die Wiederherstellungsfrist gemäß der Leistungsbeschreibung. Wenn erforderlich, wird ein neuer Termin vereinbart; eine ggfs. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß der Preisliste berechnet.

- 12.3. Der Kunde hat bei der Nutzung des Anschlusses Rechtsverstöße zu vermeiden. Insbesondere hat der Kunde unzumutbare Belästigungen gemäß § 7 UWG zu unterlassen. Die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen sind unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten.
- 12.4. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalt haben.
- 12.5. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen bei der Nutzung der bereitgestellten TK-Dienste zu treffen, um andere Nutzer, insbesondere Minderjährige, vor jugendgefährdenden sowie rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalten zu schützen. Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass Angebote, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen, Kindern oder Jugendlichen der betroffenen Altersstufe nicht zugänglich gemacht werden. Dies stellt der Kunde insbesondere sicher, indem er ihm zur Verfügung gestellte Passwörter nicht an diese Altersgruppen weitergibt.
- 12.6. Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich Endgeräte zu verwenden, deren Verwendung in Deutschland zulässig ist und die mit einer CE-Kennzeichnung versehen sind und Daten ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des vereinbarten standardisierten Kommunikationsprotokolls zu übermitteln.
- 12.7. Es ist dem Kunden verboten, andere als durch die Stadtwerke zugeteilte Rufnummernblöcke, Kanäle oder Frequenzen zu verwenden.
- 12.8. Der Kunde darf die Leistungen der Stadtwerke nicht weiterverkaufen, zum Beispiel durch den Betrieb eines Call-Centers oder Call-Shops. Es ist dem Kunden verboten, dauerhaft automatisierte Wahlvorgänge, Rückrufdienste sowie Weiterleitungen an andere Anschlüsse und von anderen Anschlüssen einzurichten.
- 12.9. Dem Kunden ist es untersagt, die Fernsehdienste der Stadtwerke zur öffentlichen Vorführung zu nutzen oder durch Dritte nutzen zu lassen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Angebote der Stadtwerke für die Nutzung außerhalb der im Vertrag genannten Räumlichkeiten zu kopieren oder weiterzuleiten. Die geschäftliche Nutzung der angebotenen TK-Dienste ist untersagt.
- 12.10. Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der TK-Dienste durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er hat eine unbefugte Benutzung nicht zu vertreten. Der Kunde stellt sicher, dass sämtliche Nutzer, die ihn treffenden Pflichten einhalten.
- 12.11. Der Kunde ist verpflichtet, Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um seine Endgeräte und die bereitgestellten Dienste vor dem unberechtigten Zugriff von Dritten zu schützen. Dies erfordert insbesondere die Verwendung hinreichend sicherer Passwörter, gegebenenfalls die Nutzung einer Firewall und das regelmäßige Einspielen von Updates. Sofern das Endgerät gemietet ist, duldet der Kunde Updates der Endgeräte durch die Stadtwerke oder von ihr beauftragte Dritte.

13. Haftung

Soweit eine Verpflichtung der Stadtwerke zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Kunden besteht und nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, ist die Haftung auf höchstens 12.500 Euro begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, die durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entstehen.

14. Umzug

- 14.1. Im Falle eines Umzugs des Kunden während der Vertragslaufzeit ist die Stadtwerke verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit er diese dort anbietet. Die Stadtwerke stellt dem Kunden die durch den Umzug des Kunden entstehenden Kosten nach tatsächlichem Aufwand – maximal in Höhe der Kosten für die Schaltung eines Neuanschlusses gemäß Preisliste – in Rechnung.
- 14.2. Die Rechte des Kunden nach Ziffer 8.4 und zur Rufnummernmitnahme gemäß Leistungsbeschreibung bleiben unberührt.
- 14.3. Der Kunde ist verpflichtet, der Stadtwerk jeden Umzug unverzüglich vorab unter Angabe des Umzugsdatums und der neuen Anschrift in Textform mitzuteilen. Im Regelfall muss diese Mitteilung bis spätestens zwei Monate vor dem Umzugsdatum erfolgen, um der Stadtwerke eine rechtzeitige Prüfung der Möglichkeit zur Versorgung des Kunden an der neuen Anschrift zu ermöglichen.
- 14.4. Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat außerordentlich kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

15. Tarifberatung

Die Stadtwerke wird den Kunden hinsichtlich des für ihn besten Tarifs in Bezug auf die von der Stadtwerke angebotenen Dienste unter Berücksichtigung des vom Endnutzer genutzten Umfangs der Dienste einmal pro Jahr informieren.

16. Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbraucher i.S.v. § 13 BGB haben das folgende Widerrufsrecht:

Ihr Auftrag umfasst Dienstleistungen (**Breitbandanschluss und Telekommunikationsdienste**) sowie gegebenenfalls den Kauf oder die Miete einer Ware (**Endgerät**), für die jeweils ein Widerrufsrecht besteht. Die entsprechende Widerrufsbelehrung finden Sie nachfolgend. Mit der Ausübung eines Widerrufsrechts, widerrufen Sie den Auftrag in Gänze.

Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen (Breitbandanschluss und Telekommunikationsdienste)

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stadtwerke Osnabrück AG, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Tel.: 0541 2002-2800, E-Mail: glasfa-ser@swo.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

Folgen des Widerrufs

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

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

Widerrufsbelehrung für die Miete von Waren (Endgerät)

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stadtwerke Osnabrück AG, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Tel.: 0541 2002-2800, E-Mail: glasfa-ser@swo.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

Folgen des Widerrufs

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

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns oder an Stadtwerke Osnabrück AG, c/o carrierwerke GmbH, Bayreuther Straße 33, 92224 Amberg (Adresse ausschließlich für Rücksendungen) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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

Widerrufsbelehrung für den Kauf von Waren (Endgerät)

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stadtwerke Osnabrück AG, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Tel.: 0541 2002-2800, E-Mail: glasfaser@swo.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns oder an Stadtwerke Osnabrück AG, c/o carrierwerke GmbH, Bayreuther Straße 33, 92224 Amberg (Adresse ausschließlich für Rücksendungen) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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

17. Streitbeilegung

- 17.1. Die Stadtwerke, erklärt sich bereit, als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste an Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) teilzunehmen.
- 17.2. Hiernach hat der Verbraucher das Recht, nach erfolglosem Versuch der Einigung mit der Stadtwerke die Schlichtungsstelle Telekommunikation der BNetzA anzurufen. Ruft er die Schlichtungsstelle Telekommunikation vor Abhilfe oder Ablehnung des streitigen Anspruchs durch die Stadtwerke an und sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber der Stadtwerke nicht mehr als zwei Monate vergangen, so kann die Stadtwerke das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen

lassen. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Stadtwerke Osnabrück AG, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Tel.: 0541 2002-2002, E-Mail: glasfaser@swo.de.

- 17.3. Ein Antrag bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation ist nur zulässig, wenn der Streit die Verletzung von Verpflichtungen zum Gegenstand hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung dieser Netze oder Dienste bezieht und mit den Regelungen der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 und § 84 TKG oder der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13.06.2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen, die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 geändert worden ist oder mit Art. 4 Abs. 1, 2 und 4 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet zusammenhängt.
- 17.4. Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.
- 17.5. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle sind: Verbraucher-schlichtungsstelle Telekommunikation/Bundesnetzagentur/ Postfach 8001/53105 Bonn/Telefax: (0) 30 – 22 480 518/E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de/Online-Anträge über: <http://www.bundesnetzagentur.de>.

18. Transparenz

Die Stadtwerke legt den Kunden keine Beschränkungen in Bezug auf die bereitgestellten Informationen auf. Die Stadtwerke nimmt keine selbständige Moderation von Inhalten vor und verfügt über kein Beschwerdemanagementsystem für diesen Zweck. Die Stadtwerke setzt lediglich Anordnungen zum Vorgehen gegen einen oder mehrere bestimmte rechtswidrige Inhalte um, die von den zuständigen nationalen Justiz- oder Verwaltungsbehörden erlassen wurden. Die Stadtwerke wird den Kunden über diesbezügliche Änderungen und über etwaige Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen informieren.

19. Zentrale Kontaktstelle

Die zentrale Kontaktstelle im Sinne der Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste) des TK-Anbieters können Sie auf folgenden Wegen kontaktieren: Stadtwerke Osnabrück, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Tel.: 0541 2002-2800, E-Mail: glasfaser@swo.de.

20. Schlussbestimmungen

- 20.1. Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 20.2. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.
- 20.3. Die Stadtwerke ist berechtigt, die vertraglich geschuldete Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Die Stadtwerke ist zudem berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähigen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung nach Satz 1 ist dem Kunden drei Monate im Voraus mitzuteilen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Übertragung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von der Stadtwerke in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Das Recht zur Abtretung von Forderungen nach § 398 BGB sowie eine gesetzliche Rechtsnachfolge, insbesondere bei Übertragungen im Sinne des Umwandlungsgesetzes, bleiben von dieser Ziffer 20.3 unberührt.



Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, senden Sie uns bitte eine E-Mail (an: kundenservice@swo.de) oder einen Brief (an: Stadtwerke Osnabrück AG, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück) mit den folgenden Angaben zurück. (*) Unzutreffendes streichen

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*) erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Datum: _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier) _____