

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

**KA Glasfaser**  
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

## 1. Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 Stadtwerke Karlsruhe GmbH (im Folgenden SWK), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der SWK und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an SWK einen Auftrag erteilt oder mit der SWK einen Vertrag über Telekommunikationsleistungen schließt.
- 1.3 Diese werden in folgenden Kundengruppen eingeteilt:
  - 1.3.1. „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13 TKG ein Nutzer, der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt bzw. vertreibt.
  - 1.3.2. Verbraucher im Sinne dieser AGB ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.
  - 1.3.3. Unternehmer im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
  - 1.3.4. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher auf auch Kleinst- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten. Dort, wo sich abweichende Regelungen für KKU ohne Verzichtserklärung von sonstigen Unternehmern ergeben, ist dies explizit aufgeführt (nachfolgend zusammen „KKU ohne Verzicht“).
- 1.4 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Endnutzer. Dies gilt nicht, sofern nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.
- 1.5 „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden. Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich und geeignet ist, die Erklärung

unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).

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

- 2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der SWK gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen der SWK, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; sie finden nur Anwendung, wenn die SWK diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:
  - 2.2.1. Besondere Bedingungen und schriftliche Individualvereinbarungen
  - 2.2.2. Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster DurchführungsVO 2019/2243/EU
  - 2.2.3. Produktinformationsblätter
  - 2.2.4. Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderung
  - 2.2.5. AGB

## 3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt, sind Angebote der SWK freibleibend. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden soweit im Übrigen die gesetzlichen Anforderungen an die Vertragsabschlüsse erfüllt sind.
- 3.2 SWK kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 3.3 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstücks-eigentümer erforderlich ist, kann SWK den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird.
- 3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss noch von einer Genehmigung abhängt (z. B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde), kommt der Vertrag mit Zugang der Genehmigung zustande.
- 3.5 Der Vertragsgegenstand wird ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der SWK und die darin erwähnten Leistungsspezifika-tionen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichen-des vereinbart wurde.
- 3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich SWK ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägig

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

- Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.
- 3.7 Ein Produktwechsel zu höherwertigen Produkten bzw. Vertragserweiterungen sind ohne Kündigung jederzeit möglich. Ein Produktwechsel in geringwertige Produkte ist nach Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit möglich.

## 4. Leistung der SWK

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

## 5. Leistungszeit

- 5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der SWK erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung – auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben – setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.
- 5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SWK verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die SWK wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.
- 5.3 Vorbehalt der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage (als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung) steht der Vertrag unter Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch SWK übermittelt wird.
- 5.4 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst-/Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

## 6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der SWK erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der SWK zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter [www.ka-glasfaser.de](http://www.ka-glasfaser.de).

- 6.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.
- 6.3 Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben, wenn der Kunde Verbraucher ist. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 6.4 Die SWK ist berechtigt, auch während der Laufzeit des Vertrages, die Preise zum Ausgleich einer Erhöhung ihrer Gesamtkosten zu ändern, sofern triftige Gründe hierfür vorliegen, welche nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht von SWK veranlasst wurden (z. B. aufgrund Preiserhöhungen von Lieferanten) und soweit dies gesetzlich nicht ausgeschlossen ist. Die SWK wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht noch für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Erhöhungen sind dem Kunden mindestens drei Monate im Voraus anzukündigen. Die Änderungen gelten als genehmigt und werden wirksam, wenn der Kunde sein Kündigungsrecht nicht fristgerecht ausübt, sofern SWK den Kunden im Mitteilungsschreiben auf diese Folge besonders hingewiesen hat. Maßgeblich für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der rechtzeitige Eingang der Kündigung spätestens 2 Monate nach Zugang der Mitteilung bei der SWK.
- Unbeschadet des Vorstehenden ist SWK im Fall einer Änderung der gesetzlich vorgegebenen Mehrwertsteuer berechtigt, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen.
- 6.5 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt bei Verbrauchern und KKU ohne Verzichtserklärung jeweils im Voraus zum Ersten des betreffenden Kalendermonats. Für andere Endnutzer erfolgt die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats. Teile eines Kalendermonats werden anteilig auf der Basis von 30 Tagen pro Monat abgerechnet. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.

Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind sämtliche Vergütungen innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Last-

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

**KA Glasfaser**  
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

schrift erfolgt diese spätestens 10 Tage nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechtigte Beanstandungen gem. Ziff. 6.6 erhebt.

- 6.6 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der SWK erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die SWK wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 6.7 SWK trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:
- 6.7.1. Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.
  - 6.7.2. Keine Bestandsdaten erhoben wurden.
  - 6.7.3. Gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden.
  - 6.7.4. Die Löschung durch SWK nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist durchgeführt wurde oder
  - 6.7.5. Der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 6.8 Die Kunden der SWK können Beschwerden auf folgendem Weg geltend machen: Stadtwerke Karlsruhe GmbH, Daxlander Straße 72, 76185 Karlsruhe oder an die Faxnummer: 0721 599-2099 oder per E-Mail an [ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de](mailto:ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de).
- 6.9 Bei der Erstellung dieser AGB dauert die durchschnittliche Bearbeitung der Beschwerden:
- 6.9.1. Zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung: 10 Tage
  - 6.9.2. Zu anderen Themen 15 Tage
  - 6.9.3. Eine regelmäßig aktualisierte Angabe der Bearbeitungsdauern finden Sie unter: [www.ka-glasfaser.de](http://www.ka-glasfaser.de)
- 6.10 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der SWK anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

## 7. Verzug

- 7.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die SWK nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist SWK hierzu berechtigt, wenn eine ge-

leistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungeteilt zu zahlen.

Die SWK wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die SWK ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartezeit zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

- 7.2 Die Sperre von Verbrauchern und KKU ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitband-internetzugdiensten gewährt werden.
- 7.3 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKU ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.
- 7.4 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKU darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 7.5 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, an die SWK zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.
- 7.6 Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung sind diese innerhalb von 8 Wochen vorzulegen. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legt SWK die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.
- 7.7 Gerät die SWK mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziff. 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach Ziff. 15 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die SWK eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung muss durch den Verbraucher in Textform erfolgen, bei Unternehmen bedarf es der Schriftform. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nach-

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

fristsetzung unberührt.

## 8. Vertragsänderungen

- 8.1 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.
- 8.2 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch SWK, erhält der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderung nicht
  - 8.2.1 ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,
  - 8.2.2 rein administrativer Art ist und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder
  - 8.2.3 unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.
- 8.3 Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.
- 8.4 Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SWK über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziff. 8.3 bis 8.5 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.
- 8.5 Die Kündigung durch Verbraucher bedarf der Textform. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.
- 8.6 Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werdenen.

## 9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 9.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.
- 9.2 Der Kunde hat SWK bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.
- 9.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der SWK abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.
- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlä-

gigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Be treibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.

- 9.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der SWK eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsge hilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die SWK auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.
- 9.6 Die SWK bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die SWK die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vor gelegt wird.
- 9.7 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). SWK behält sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle tritt SWK mit Ihnen vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt zu bekommen.
- 9.8 Der Kunde hat bei Auftragerteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend.
- 9.9 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der SWK gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insoweit entsprechend.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

- 9.10 Zum Nachweis, ob sie die Voraussetzungen zum Erhalt unseres Rabattes/Vorteils erfüllen, führen wir stichprobenartig eine Verifizierung Ihres Alters durch. Dies geschieht in Form eines Tickets in Ihrem Online-Portal. Über den Eingang eines Tickets werden Sie per E-Mail informiert. Dort wird beschrieben, wie Sie in Ihrem Online-Portal den Nachweis erbringen können.

## 10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen

- 10.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der SWK technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.
- 10.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der SWK. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.), in die technischen Anlagen oder Veränderungen, dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig sind.
- 10.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen, hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.
- 10.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.

## 11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

- 11.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche, im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, Datenverarbeitungs-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der SWK. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.
- 11.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenzi- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingun-

gen der Hersteller der übergebenen Software, der SWK und deren Geschäftspartner einzuhalten.

- 11.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche, im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 11.4 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.
- 11.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.

## 12. Entstörungsdienst

- 12.1 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die SWK nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem Service-Zentrum der SWK mitzuteilen. Soweit nichts anderes vereinbart ist oder gesetzlich vorgegeben, erbringt die SWK Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der SWK.
- 12.2 Der Kunde wird in zumutbaren Umfang SWK oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- 12.3 SWK ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der SWK, die auf
- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der SWK,
  - b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser-/das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von SWK durch Kunden oder Dritte oder
  - c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWK erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWK beruhen.
- 12.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der SWK zu vergüten, sofern die Störung nicht von der SWK zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

## 13. Gewährleistung

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

- 13.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor.
- 13.2 Soweit die SWK Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die SWK ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der SWK die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von der SWK schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.
- 13.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der SWK unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzugeben. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel der SWK innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung anzugeben. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei SWK durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.
- 13.4 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z. B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.
- 13.5 Gewährleistungsansprüche sind zu richten an: Stadtwerke Karlsruhe GmbH, Daxlander Straße 72, 76185 Karlsruhe oder an die Faxnummer: 0721 599-2099 oder per E-Mail an [ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de](mailto:ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de). Stellt SWK dem Kunden im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, ist der Kunde verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich und vollständig - mit allen zum Lieferumfang gehörenden Zubehörartikeln - an SWK zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt SWK. Geräte, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes bei SWK eingegangen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 13.6 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. verdeckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzugeben. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines verdeckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.
- 13.7 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 13.3 und 13.5 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.
- 13.8 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:
- a) zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
  - b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.
- Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.
- Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstrittig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SWK den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 16.2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.
- 13.9 Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch SWK zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucherkunden überdies als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.
- 14. Dienstqualität und Geschwindigkeit**
- SWK stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

**KA Glasfaser**  
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

digkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.

## 15. Entschädigungen und Erstattungen

- 15.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KGU ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziff. 20.5 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KGU ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.
- 15.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.
- 15.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SWK nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern SWK die Verzögerung zu vertreten hat.
- 15.4 Versäumt SWK einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.
- 15.5 Verbraucher bzw. KGU ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 15.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).
- 15.6 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 15.1 bis

15.5 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen. Ebenso sind Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz nach § 69 TKG anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 17.2 bleiben hiervon unberührt.

- 15.7 Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen.
- 15.8 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform. Hierfür stehen Verbrauchern folgende Wege zur Verfügung: Stadtwerke Karlsruhe GmbH, Daxlander Straße 72, 76185 Karlsruhe oder an die Faxnummer: 0721 599-2099 oder per E-Mail an [ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de](mailto:ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de).

## 16. Telefoniedienstleistungen

- 16.1 Die Erbringung von Telefondienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.
- 16.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt SWK dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. SWK bzw. Subunternehmer der SWK sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreibern ist nicht möglich.
- 16.3 SWK stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den in den jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst vor allem die Bereitstellung von kupfer- oder glasfaserbasierten Teilnehmeranschlussleitung (TAL-basiert) sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.
- 16.4 Kostenpflichtige Mehrwertdiensterufnummern werden blockiert und sind nicht für Kunden verfügbar.
- 16.5 Alle Telefonieflatratetarife sind für eine marktübliche Nutzung von Telefonanschlüssen konzipiert („fair use policy“). Sie können nicht von Unternehmen gebucht werden, deren Geschäftszweck auf der Primärnutzung von Telefonverbindungen beruht. Hierzu zählen insbesondere Call Center, Telefonvermarkter u.ä. Unternehmen. Der Kunde bestätigt ausdrücklich, dass keine marktunübliche Nutzung vorliegt bzw. er nicht unter die genannten Unternehmensgruppen fällt. Sollte eine übermäßige Nutzung festgestellt werden, sind die Stadtwerke berechtigt, den Anschluss oder die entsprechende Funktionalität innerhalb von 30

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

**KA Glasfaser**  
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Tagen zum Monatsende zu kündigen.

## 17. Haftung und höhere Gewalt

- 17.1 Die SWK haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 17.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 17.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt – für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen – auf maximal 250.000 EURO.
- 17.4 Die SWK haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der SWK nicht zu vertreten sind.
- 17.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der SWK.
- 17.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

## 18. Verjährung

- 18.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren
  - a) Ansprüche auf Haftung der SWK wegen Vorsatzes.
  - b) Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der SWK oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der SWK beruhen.
  - c) Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der SWK oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.
- 18.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die SWK beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.

## 19. Geheimhaltung und Datenschutz

- 19.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) – auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen – geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.
- 19.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i. V. m. der EU-DSGVO. Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter [www.ka-glasfaser.de](http://www.ka-glasfaser.de).

## 20. Laufzeit und Kündigung

- 20.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 20.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKU ohne Verzicht beträgt 24 Monate, soweit nichts anderweitig geregelt ist. Gleichermaßen gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angebot etwas anderes geregelt ist.
- 20.3 Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung auch wenn diese über 24 Monaten liegt.
- 20.4 Der Vertrag kann von jeder Vertragspartei jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden.
- 20.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SWK insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziff. 7.2), oder gegen seine Pflichten aus Ziffer 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.
- 20.6 Für Kündigungen durch Verbraucher ist eine Textform gem. § 309 Nr. 13 BGB ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei SWK.
- 20.7 Wird der Vertrag durch SWK außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die SWK eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

**KA Glasfaser**  
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

## 21. Widerrufsrecht für Verbraucher

- 21.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden (sog. „Hautürgeschäfte“) oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (d.h. Telefax, Brief oder E-Mail/Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.
- 21.2 Macht der Verbraucherkunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.

## 22. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

- 22.1 SWK wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird SWK entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.
- 22.2 Daneben werden folgende Maßnahmen ergriffen:
- 22.2.1. SWK handelt im Bereich des Datenschutzes nach den aufgestellten Datenschutzhinweisen.
- 22.2.2. SWK betreibt eine Fraud-Abwehr.
- 22.2.3. SWK beschäftigt einen Sicherheitsbeauftragten.
- 22.2.4. SWK überwacht das eigene Netz zum Schutz vor Angriffen aus dem Netz und auf das Netz.
- 22.2.5. SWK richtet Meldeprozesse zur schnellen Abwehr von Angriffen ein.

## 23. Anbieterwechsel

- 23.1 SWK stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen SWK und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung

des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

- 23.2 SWK weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.
- 23.3 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 23.4 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummerteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 23.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.
- 23.6 Die Kosten der Rufnummernübertragung richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWK.

## 24. Umzug

- 24.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist SWK verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z. B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.
- 24.2 SWK kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf, als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWK.
- 24.3 Wird die Leistung von SWK am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 24.1 angeboten, ist der Kunde nach Ziff. 24.1 zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

## 25. Routerwahlrecht

- 25.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. SWK setzt diese Regelungen wie folgt um:
- 25.2 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlicht SWK in dem Dokument „Schnittstellenbeschreibung nach § 74 Telekommunikationsgesetz“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite [www.ka-glasfaser.de](http://www.ka-glasfaser.de)
- 25.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SWK sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.
- 25.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall SWK
- 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 unmittelbaren Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
  - dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines SWK-Endgerätes gewährt.
- 25.5 In der Regel sehen die Produkte der SWK den Komfort der Bereitstellung eines geprüften, kompatiblen und von SWK provisionierten und verwalteten Kundenendgerätes/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden ist SWK berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach Ziffer 19 dieser AGB zu ergreifen.

## 26. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren

- 26.1 Kommt es zwischen SWK und dem Kunden zum Streit darüber, ob SWK dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 51 bis 72 TKG) oder dem Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.
- Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.
- 26.2 Im Übrigen nimmt SWK an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.
- 26.3 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 27. Schlussbestimmungen

- 27.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SWK abtreten bzw. übertragen.
- 27.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Im Übrigen reicht für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien das Textformerfordernis.
- 27.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SWK gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 27.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der SWK.
- 27.5 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

**KA Glasfaser**

Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe