Stadtwerke Rüsselsheim
Immer eine gute Lösung

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Internet, Telefonie und TV

§1 Vertragspartner
Vertragspartner des Kunden ist die Glasfaser SWR GmbH mit Sitz in der Walter-Flex-Straße 74, 65428 Rüsselsheim am Main, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Darmstadt unter HRB 91893. Kunden können die Glasfaser SWR GmbH wie folgt erreichen: Telefon: +49 6142.500-474; Telefax +49 6142.500-484; E-Mail: vertrieb-glasfaser@stadtwerke-ruesselsheim.de.

§2 Vertragsgegenstand und Anwendungsbereich
1) Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB") gelten für die Vertragsbeziehungen zwischen der Glasfaser SWR GmbH und ihren Kunden (gemeinsam nachfolgend: „die Parteien") über die in §6 dieser AGB definierten und vom Kunden gemäß §5 beauftragten Leistungen (nachfolgend gemeinsam: „die Dienste" sowie einzeln: „der Dienst") sowie mit diesen Diensten in Zusammenhang stehende Leistungen, soweit auf diese Bezug genommen wird.
2) Durch Erteilung eines Auftrages an die Glasfaser SWR GmbH über einen Dienst erkennt der Kunde diese AGB an. Die AGB gelten auch für Modifikationen und Erweiterungen des ursprünglichen Vertrages.
3) Soweit diese AGB Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht adressieren, sind diese im Sinne des Telekommunikationsgesetzes („TKG") gemeint. Die Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht ausdrücklich gewährten Verbraucherrechte gelten vorbehaltlich deren Verzicht auf diese Rechte im Sinne von §71 Abs. 3 TKG.

§3 Vertragsunterlagen
1) Der Vertrag über einen Dienst besteht aus dem vom Kunden übermittelten Auftragsformular, der Auftragsbestätigung, der Preisliste, ggf. einem Portierungsformular, der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Dienstes, ergänzt gegebenenfalls durch ein Produktinformationsblatt im Sinne der TKTransparenzV, gegebenenfalls einer Vertragszusammenfassung im Sinne von §54 Abs. 3 TKG sowie diesen AGB (nachfolgend: „Vertragsunterlagen"). Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten haben die Regelungen der im vorangegangenen Satz zuerst genannten Vertragsunterlagen Vorrang vor den Regelungen der nachfolgend genannten.
2) Allgemeine Geschäftsbedingungen von Kundenseite werden nicht anerkannt, ihnen wird widersprochen. Vor oder bei Vertragsschluss getroffene abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder müssen schriftlich durch die Glasfaser SWR GmbH bestätigt werden.

§4 Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen
1) Die Glasfaser SWR GmbH ist jederzeit berechtigt, die AGB gemäß dieses §4 zu ändern oder zu ergänzen, soweit dies zur Umsetzung geänderter gesetzlicher Vorgaben oder geänderter höchstrichterlicher Rechtsprechung erforderlich ist, als Reaktion auf eine Änderung der Marktverhältnisse innerhalb der Telekommunikationsbranche oder zur Beseitigung von aufgetretenen Auslegungszweifeln oder einer Regelungslücke außerhalb des dispositiven Rechts. Dies gilt nicht für die Änderung von wesentlichen Regelungen des Vertrags oder solche, die den Kunden unzumutbar belasteten. Wesentliche Regelungen sind solche über die Art und den Umfang der vereinbarten Dienste sowie die Vertragslaufzeit einschließlich der Kündigungsregelungen.
2) Änderungen der AGB werden frühestens zwei Monate und spätestens einen Monat vor deren Wirksamwerden auf der Homepage der Glasfaser SWR GmbH unter www.stadtwerke-ruesselsheim.de veröffentlicht sowie dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt. Der Kunde hat das Recht, bis zum Zeitpunkt deren Wirksamwerdens in Textform Einspruch gegen Änderungen zu erheben, soweit diese ihn nicht lediglich begünstigen oder jedenfalls neutral sind. Soweit ein solcher Einspruch nicht erfolgt, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt. Die Glasfaser SWR GmbH wird den Kunden bei Übermittlung der Änderungen auf seine Einspruchsmöglichkeit und die Folgen des Fristablaufs besonders hinweisen; unterbleibt dieser Hinweis tritt die genannte Genehmigungsfiktion nicht ein.
3) Der Kunde kann einen von einer AGB-Änderung betroffenen Vertrag innerhalb von drei Monaten ab dem Zugang der Unterrichtung nach obigem Absatz 2 ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (a) ausschließlich zu seinem Vorteil, (b) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf ihn oder (c) unmittelbar durch Unionsrecht oder deutsches Recht vorgeschrieben. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die AGB-Änderung wirksam werden soll.

§5 Vertragsabschluss
1) Alle Angebote und Informationen der Glasfaser SWR GmbH über ihre Dienste, insbesondere die Bewerbung der Dienste und die dazugehörigen Produktunterlagen, sind unverbindlich und freibleibend. Sie dienen lediglich als Einladung („invitatio ad offerendum") zur Abgabe eines verbindlichen Angebots durch den Kunden (nachfolgend: „Auftrag").
2) Der Kunde kann einen Auftrag über einen Dienst schriftlich durch Einreichung eines ausgefüllten und unterschriebenen von der Glasfaser SWR GmbH bereitgestellten Auftragsformulars oder elektronisch durch Ausfüllen des Onlineformulars auf der Website der Glasfaser SWR GmbH erteilen. Die Privatkundentarife stehen ausschließlich Verbrauchern zur Verfügung. Soweit der Kunde einen Dienst überwiegend zur Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit nutzt, ist ein Geschäftstarif zu beauftragen.
3) Die Glasfaser SWR GmbH kann die Annahme eines Auftrags nach freiem Ermessen ablehnen. Sie hat vorab insbesondere das Recht, die Voraussetzungen zur technischen Realisierung des gewünschten Dienstes zu prüfen. Die im Rahmen der Auftragserteilung vom Kunden mitgeteilte Installationsadresse muss im ausgewiesenen Netzausbaugebiet liegen.
4) Das Vertragsverhältnis kommt im Falle der Annahme des Auftrags durch Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden oder, sofern diese früher erfolgt, mit Bereitstellung des Dienstes zustande.

§6 Leistungsumfang
1) Die Glasfaser SWR GmbH erbringt ihren Kunden Telekommunikationsdienste auf eigener Glasfaser-Infrastruktur gemäß der für den jeweiligen Dienst geltenden Leistungsbeschreibung. Das Diensteangebot umfasst insbesondere Internetzugang, TV-Anschlüsse, Festnetztelefonie sowie etwaig zubuchbare Produktmodule; die Glasfaser SWR GmbH kann ihr Diensteangebot jederzeit nach ihrem freien Ermessen erweitern oder einschränken.
2) Für die Erbringung und Wartung ihrer Leistungen ist die Glasfaser SWR GmbH berechtigt, sich Dritter zu bedienen. Soweit die Glasfaser SWR GmbH sich zur Erbringung ihrer Dienste Vorleistungen Dritter bedient, ist sie nicht zur Leistungserbringung verpflichtet, soweit ihr gegenüber diese Vorleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder mangelhaft erbracht werden, ohne dass sie dies zu vertreten hätte, und sie ihr Unvermögen zur Leistungserbringung dem Kunden vorab anzeigt.
3) Soweit die Glasfaser SWR GmbH dem Kunden eine gewisse Verfügbarkeit des Dienstes zusichert (etwa in der Leistungsbeschreibung), gilt diese insbesondere vorbehaltlich Störungen aufgrund höherer Gewalt (siehe §12 dieser AGB) und solcher Störungen, die durch eine Pflichtverletzung des Kunden verursacht wurden, sowie einer Nichterreichbarkeit wegen Wartungsarbeiten gemäß §18 Absatz 2 dieser AGB.
4) Die Bereitstellung von Inhalten über die reine Transportleistung hinaus ist nicht Gegenstand der Dienste, soweit im Einzelfall nicht anders vereinbart.
5) Der Beginn der Leistungserbringung wird dem Kunden mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Die maximal gegenüber Verbrauchern, Kleinst- und kleinen Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht geltende Frist zwischen Auftragsbestätigung und Leistungsbeginn ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des beauftragten Dienstes.

§7 Barrierefreiheit gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
1) Barrierefreier Zugang zu den angebotenen Telekommunikationsdiensten
Die Glasfaser SWR GmbH stellt sicher, dass die in der Leistungsbeschreibung definierten Telekommunikationsdienste ‚Festnetzverbindungen' und ‚Internetzugangsdienst' den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) und der Rechtsverordnung nach §3 Abs. 2 BFSG (BFSGV) entsprechen.
Insbesondere werden Telekommunikationsdienste, die Sprachkommunikation ermöglichen, zusätzlich zur Sprachkommunikation ‚Text in Echtzeit' bereitgestellt. Soweit Kommunikationsdienste ‚Video' zur Verfügung stellen, wird ein Gesamtgesprächsdienst bereitgestellt. Kunden mit Behinderungen erhalten auf Anfrage kostenfrei barrierefreie Informationen zu Verträgen, Tarifen, Rechnungen, Kündigungen und sonstigen relevanten Mitteilungen in einer für sie geeigneten Form, wie Großdruck, Braillleschrift, Leichte Sprache, Vorlesbare digitale Formate und Audioversionen.
2) Barrierefreie Kommunikation und Kundenservices
Die Glasfaser SWR GmbH stellt sicher, dass der Kundenservice barrierefrei erreichbar ist. Hierzu werden insbesondere die folgenden Maßnahmen getroffen:
– Bereitstellung einer barrierefreien Webseite
3) Endgeräte
Von der Glasfaser SWR GmbH zur Nutzung der von ihr angebotenen Telekommunikationsdienst-leistungen entgeltlich zur Verfügung gestellte Endgeräte oder Software entsprechen den gesetzlichen Anforderungen zur Barrierefreiheit.
4) Zuständige Marktüberwachungsbehörde
Landeskompetenzzentrum Barrierefreie IT (LBIT)
Landgraf-Philipp-Platz 1-7, 35390 Gießen
Telefon: +49 641 303-2902,
E-Mail: LBIT@rpgi.hessen.de
Web: https://lbit.hessen.de

§8 Kundenrechte
1) Der Kunde hat Anspruch auf unentgeltliche Aufnahme seiner Daten (Rufnummern, Namen, Vornamen, Anschrift) in Auskunfts- und Verzeichnismedien, Löschung eines solchen Eintrags sowie Berichtigung eines unrichtigen Eintrags.
2) Der Kunde kann von der Glasfaser SWR GmbH und, soweit es sich hierbei um ein anderes Unternehmen handelt, auch vom Anbieter seines Anschlusses an das öffentliche Telekommunikationsnetz verlangen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von §3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.
3) Der Kunde kann gemäß §65 TKG eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis) verlangen. Dies gilt nicht für Verbindungen, die keine Entgeltrelevanz haben, weil sie für eine Nachprüfung der Rechnung nicht erforderlich sind. Ausgenommen sind daher insbesondere Verbindungen aus der Nutzung von Telefondiensten der Rufnummerngasse 0800 sowie Flatrate-Tarife ohne Kontingentierung.
4) Der Kunde kann Kundendienstanfragen sowie Beschwerden mündlich, schriftlich oder elektronisch an die zur Verfügung gestellten Kontaktmöglichkeiten übermitteln.
5) Ist ein Kunde Verbraucher, ist dieser im Falle von (a) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 lit. a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder (b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines sonstigen Telekommunikationsdienstes berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist 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. Ist der Eintritt der oben (lit. (a) und (b)) genannten Voraussetzungen für die Minderung unstreitig oder vom Kunden nachgewiesen worden, besteht sein Recht zur Minderung so lange fort, bis die Glasfaser SWR GmbH den Nachweis erbringt, dass sie die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes, ist eine gegebenenfalls erhaltene Entschädigung aufgrund nicht rechtzeitiger Entstörung (vgl. §19) auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung ist §314 Abs. 2 BGB entsprechend anzuwenden. Die Entschädigung der Glasfaser SWR GmbH im Falle einer Kündigung richtet sich nach §56 Abs. 4 S. 2 bis 4 TKG (Entschädigung nur für einbehaltene Endgeräte). Sonstige Rechtsbehelfe des Kunden (z. B. Schadensersatz) bleiben unberührt und können unter den vertraglichen und gesetzlichen Voraussetzungen geltend gemacht werden.

§9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden
1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der Glasfaser SWR GmbH unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seiner privaten oder geschäftlichen Adresse bzw. seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung, seiner Rechtsform sowie grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der Glasfaser SWR GmbH den Zeitpunkt des Umzuges mitzuteilen.
2) Der Kunde stellt der Glasfaser SWR GmbH für die Installation und den Betrieb der etwaig netzseitig für die Diensterbringung in seiner Immobilie erforderlichen technischen Einrichtungen rechtzeitig und unentgeltlich alle benötigten Informationen, eigene Einrichtungen (z. B. Verteilerkasten, DSLAM), geeignete Räumlichkeiten sowie Elektrizität und Erdung während der gesamten Vertragslaufzeit funktionsfähig und ordnungsgemäß zur Verfügung. Die technischen Einrichtungen sind vor unbefugten Zugriffen Dritter zu schützen. Sie verbleiben im Eigentum der Glasfaser SWR GmbH und werden nach Vertragsende wieder entfernt.
3) Der Kunde verpflichtet sich, selbst keinerlei Eingriffe an diesen technischen Einrichtungen vorzunehmen und erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich der Glasfaser SWR GmbH anzuzeigen (Störungsmeldung). Er hat alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.
4) Der Glasfaser SWR GmbH oder deren Erfüllungsgehilfen sind nach Anmeldung zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu den technischen Einrichtungen zu gewähren, um diese zu installieren, instand zu halten oder zu setzen oder auszutauschen. Im Falle von Störungen der technischen Einrichtungen, die die Erbringung des Dienstes beeinträchtigen, ist diesen zur Behebung der Störung jederzeit Zutritt zu gewähren. Wird dieser Zutritt nicht gewährt, verlängern sich die zugesagten Reaktionszeiten um den Zeitraum bis zur Zutrittsgewährung und mögliche Ausfälle des Dienstes bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Die durch zusätzliche Anfahrten der Glasfaser SWR GmbH oder deren Erfüllungsgehilfen einhergehenden Aufwendungen, die aufgrund nicht eingehaltener Termine durch den Kunden verursacht wurden, sind durch den Kunden zu ersetzen.
5) Nach Abgabe einer Störungsmeldung sind der Glasfaser SWR GmbH durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandene Aufwendungen durch den Kunden zu ersetzen, soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass die Störung durch den Kunden verursacht wurde, es sei denn, er hat dies nicht zu vertreten.
6) Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste der Glasfaser SWR GmbH bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze zu nutzen und insoweit insbesondere die Urheber-, Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu achten und die Übermittlung rechtswidriger wie etwa volksverhetzender (§130 StGB) oder kinderpornographischer (§184b StGB) Inhalte zu unterlassen.
7) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf die Systeme der Glasfaser SWR GmbH mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist. Falls die Glasfaser SWR GmbH in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die Glasfaser SWR GmbH bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Der Kunde hat die Glasfaser SWR GmbH auf erste Anforderung hin im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden, auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten, hat der Kunde der Glasfaser SWR GmbH zu ersetzen.
8) Ist der Kunde Verbraucher, ist er berechtigt, in seinem Haushalt lebenden Dritten (z. B. Familienmitgliedern) die Nutzung der Dienste zu ermöglichen. Ist der Kunde Unternehmer, kann er seinen Arbeitnehmern sowie sonstigen durch ihn beauftragten Vertragspartnern, die auf seinem Betriebsgelände tätig sind, die Nutzung der Dienste ermöglichen, soweit dies ein ordnungsgemäßer Geschäftsbetrieb typischerweise erfordert. Die Pflicht des Kunden zum Schutz seiner Zugangsdaten gemäß Absatz 11) dieses §9 bleibt hiervon unberührt. Jegliche Dritte müssen hierbei dieselben vertraglichen und gesetzlichen Nutzungsbedingungen beachten wie der Kunde. Verstößt ein Dritter gegen diese Vorgaben, haftet der Kunde hierfür wie für eigenes Verhalten. Er stellt die Glasfaser SWR GmbH insoweit von jeglichen Ansprüchen Dritter frei. In keinem Fall ist der Kunde berechtigt, ohne Zustimmung der Glasfaser SWR GmbH die Dienste Dritten geschäftsmäßig oder gegen Entgelt zur Verfügung zu stellen.
9) Der Kunde hat jegliche die Diensteerbringung oder den Netzbetrieb der Glasfaser SWR GmbH oder dritter Netzbetreiber beeinträchtigende Handlungen zu unterlassen und insbesondere den Anschluss an das Netz der Glasfaser SWR GmbH vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Einflüsse zu schützen. Für die Verwendung kundeneigener Telekommunikationsendeinrichtungen, die zur Beeinträchtigung, Einschränkung oder Unterdrückung von angebotenen Netzleistungen führen, übernimmt die Glasfaser SWR GmbH keine Verantwortung.
10) Nach Ende des Vertragsverhältnisses wird der Kunde der Glasfaser SWR GmbH unverzüglich zu den üblichen Geschäftszeiten Zugang zu den technischen Einrichtungen zum Zwecke deren Deinstallation gewähren.
11) Persönliche Zugangsdaten wie Kenn- und Passwörter dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme sowie in regelmäßigen Abständen geändert werden. Die Wahl eines sicheren Passwortes obliegt dem Kunden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese ebenfalls unverzüglich zu ändern.

§10 Verbindlichkeit von Fristen
Termine und Fristen für den Beginn der Leistungserbringung sind nur verbindlich, wenn diese durch die Glasfaser SWR GmbH ausdrücklich in Textform bestätigt wird.

Stand: 01.10.2025 Neukunden
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Stadtwerke Rüsselsheim
Immer eine gute Lösung

§11 Überlassung von Hardware

1) Die Überlassung von Telekommunikationsendeinrichtungen und sonstigen technischen Einrichtungen zur kundenseitigen Nutzung des bereitgestellten Dienstes (z. B. Router oder Switche; nachfolgend: „Hardware“) ist grundsätzlich nicht Gegenstand eines Dienstes und erfordert eine gesonderte Vereinbarung; ein Anspruch hierauf besteht nicht. Jegliche Hardwareüberlassung erfolgt grundsätzlich nur vorübergehend bis zur Beendigung des Dienstes, für dessen Nutzung diese erfolgte, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart. Es gelten die Preise der Preisliste, soweit nicht anderweitig vereinbart.
2) Die dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassene Hardware verbleibt bei einer zeitweisen Überlassung im Eigentum der Glasfaser SWR GmbH.
3) Soweit der Kunde eigene Hardware verwendet, trägt er die Verantwortung dafür, dass diese den gesetzlichen Vorgaben entspricht und mit der technischen Infrastruktur der Glasfaser SWR GmbH kompatibel ist. Sie darf den Netzbetrieb nicht stören. Es obliegt dem Kunden, diese angemessen gegen Sicherheitsrisiken (z. B. Hackerangriffe) zu sichern.
4) Der Kunde kann insbesondere eigene Telekommunikationsendeinrichtungen nutzen, wenn diese die grundlegenden Anforderungen nach der Richtlinie 2014/30/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 zur Harmonisierung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die elektromagnetische Verträglichkeit (ABl. L 96 vom 29.3.2014, S. 79) oder etwaige Nachfolgeregelungen erfüllen. Notwendige Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste werden dem Kunden in Textform kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung gestellt. Die Glasfaser SWR GmbH trägt in diesem Fall keinerlei Verantwortung für die Funktionalität der Telekommunikationsendeinrichtung.
5) Soweit die Glasfaser SWR GmbH dem Kunden Hardware überlässt, hat sie das Recht, den Versionsstand der Soft- und Firmware jederzeit zu aktualisieren. Änderungen an der Hardware durch den Kunden sind über deren bestimmungsgemäßen Gebrauch hinaus nicht zulässig.
6) Die Glasfaser SWR GmbH wird defekte überlassene Hardware kostenfrei austauschen, wenn der Defekt nicht durch unsachgemäße Nutzung des Kunden entstanden ist oder die überlassene Hardware eine kostenlose Zugabe war. Der Kunde hat Beschädigungen oder den Verlust von überlassener Hardware unverzüglich mitzuteilen und, soweit er diese zu vertreten hat, die Kosten für Reparatur oder Ersatz zu tragen.
7) Nach Ende des Vertragsverhältnisses ist der Kunde auf eigene Kosten zur Rückgabe der zeitweise überlassenen Hardware in den Kundenzentren der Glasfaser SWR GmbH oder, soweit ihm dies nicht möglich ist, auf dem Postweg verpflichtet. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, so wird ihm die Hardware in Rechnung gestellt. Auf ihr Verlangen ist der Glasfaser SWR GmbH nach Ende des Vertragsverhältnisses vom Kunden zu den üblichen Geschäftszeiten unverzüglich Zutritt zu seinen Räumlichkeiten zu gewähren, in denen sich die Hardware befindet, damit die Glasfaser SWR GmbH diese abbauen und entfernen kann; die Parteien tragen in diesem Fall ihre Kosten jeweils selbst.
8) Sofern die Glasfaser SWR GmbH dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch die Glasfaser SWR GmbH gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der Glasfaser SWR GmbH. Vollstrecken Gläubiger des Kunden in die verkaufte Ware, hat der Kunde die Glasfaser SWR GmbH unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der Glasfaser SWR GmbH durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.
9) Der Kunde darf die käuflich erworbene und überlassene technische Einrichtung frühestens sechs (6) Monate nach Lieferung der Hardware veräußern, oder, falls dies früher eintritt, nach Beendigung des zugehörigen Zugangsvertrages.
10) Die Gewährleistungsfrist richtet sich bei neuer Kaufhardware nach den gesetzlichen Bestimmungen. Bei Gebrauchtware beträgt diese zwölf (12) Monate. Diese Frist gilt auch für Ansprüche auf Ersatz von Mangelfolgeschäden, soweit keine Ansprüche aus unerlaubter Handlung geltend gemacht werden. Der Kunde hat innerhalb von sechs Monaten seit Gefahrübergang zunächst die Wahl, ob die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen soll. Die Glasfaser SWR GmbH ist jedoch berechtigt, die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Kunden bleibt. Zeigt sich nach einem Jahr ein Sachmangel, so ist der Kunde nach §477 BGB in der Beweispflicht. Während der Nacherfüllung oder bei Ersatzlieferung sind die Herabsetzung des Kaufpreises oder der Rücktritt vom Hardware-Vertrag durch den Kunden ausgeschlossen.

§12 Höhere Gewalt

Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der Glasfaser SWR GmbH liegende und von der Glasfaser SWR GmbH nicht zu vertretende Ereignisse (nachfolgend: „höhere Gewalt“), die die Leistung der Glasfaser SWR GmbH unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden die Glasfaser SWR GmbH für ihre Dauer von ihrer Leistungspflicht. Dies gilt auch, soweit Vorleistungen von Lieferanten oder Unterauftragnehmern der Glasfaser SWR GmbH oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern oder Dienste der von der Glasfaser SWR GmbH autorisierten Betreiber von Subknotennetzen (POPs) aufgrund höherer Gewalt nicht erbracht werden können und die Dienste der Glasfaser SWR GmbH hiervon betroffen sind. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

§13 Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug und Preise

1) Die Preise für die Dienste und weitere bereitgestellten Leistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular sowie den bei Vertragsschluss geltenden Preislisten. Die für Verbraucher geltenden Preislisten sind im Internet unter www.stadtwerke-ruesselsheim.de oder in den Kundenzentren der Stadtwerke Rüsselsheim einzusehen.
2) Die Glasfaser SWR GmbH stellt die vertraglich vereinbarten Preise und Tarife inklusive Mehrwertsteuer in Rechnung. Angebote und Preisinformationen an Kunden, die keine Verbraucher sind, verstehen sich als Nettopreise, soweit dies im Einzelfall nicht anderweitig ausgewiesen ist.
3) Vorbehaltlich ggf. vereinbarter Vorauszahlungen für einen Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz oder der Inanspruchnahme von Sprachkommunikations-, Internetzugangs- oder öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten, rechnet die Glasfaser SWR GmbH die angefallenen Preise zum Anfang jedes Monats für den vergangenen Monat im Nachhinein ab. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses tagegenau berechnet.
4) Die aufgeführten Beträge werden nach Erhalt der Rechnung mit einer Frist von vierzehn (14) Kalendertagen ab dem auf der Rechnung vermerkten Tag der Ausstellung fällig. Erfolgt die Auftragserteilung online, steht als Zahlungsmöglichkeit ausschließlich die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats zur Verfügung.
5) Der Kunde erhält kostenfrei im passwortgeschützten Kundenportal jeden Monat eine Onlinerechnung. Nach Veröffentlichung der Onlinerechnung im Kundenportal gilt diese als zugestellt, sobald der Kunde die tatsächliche Möglichkeit einer Kenntnisnahme hatte. Alternativ kann der Kunde eine Rechnung in Papierform beauftragen.
6) Sofern der Kunde der Glasfaser SWR GmbH ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, wird der Rechnungsbetrag zum Datum der Fälligkeit (§ 13 Absatz 4) und frühestens am siebten Werktag nach Zugang der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom angegebenen Kundenkonto belastet; fällt das Fälligkeitsdatum auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, erfolgt die Belastung am nächsten Bankarbeitstag. Hat der Kunde der Glasfaser SWR GmbH kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, muss der Rechnungsbetrag innerhalb der in obigem Absatz 4 bestimmten Frist ohne Abzug auf dem angegebenen Konto der Glasfaser SWR GmbH gutgeschrieben sein. Beim SEPA-Lastschriftmandat hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass das benannte Konto für den Einzug des Rechnungsbetrages gedeckt ist. Etwaige Kosten für die Rücklastschrift werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
7) Soweit Zahlungen bei Fälligkeit nicht eingegangen sind, gerät der Kunde in Zahlungsverzug. In diesem Fall ist die Glasfaser SWR GmbH berechtigt, Verzugszinsen in jeweils gesetzlicher Höhe zu verlangen. Bei jeglichem Zahlungsverzug ist die Glasfaser SWR GmbH zur Prüfung der Bonität des Kunden berechtigt.
8) Die Glasfaser SWR GmbH wird bei einer Änderung der gesetzlichen Mehrwertsteuer das vom Kunden zu zahlende Bruttoentgelt entsprechend anpassen.
9) Wird der Glasfaser SWR GmbH nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die Glasfaser SWR GmbH berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die Glasfaser SWR GmbH ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der Glasfaser SWR GmbH ausdrücklich vorbehalten.
10) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
11) Ein Zurückbehaltungsrecht bzw. ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Forderungen zu. Dies gilt nicht, wenn und soweit das Zurückbehaltungsrecht bzw. die Gegenforderung des Kunden aus demselben Vertragsverhältnis resultiert wie die Forderung der Gesellschaft.
12) Die unaufgeforderte Rückgabe überlassener Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

§14 Beanstandung von Rechnungen

1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies textförmlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der Glasfaser SWR GmbH erfolgen. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die Glasfaser SWR GmbH wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit der Glasfaser SWR GmbH die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
2) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft die Glasfaser SWR GmbH keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Die Glasfaser SWR GmbH wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung deutlich hervorgehoben hinweisen.

§15 Elektronische Rechnung/Papierrechnung/ Einzelverbindungsnachweis

1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der Glasfaser SWR GmbH in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat in der Kundenselbstverwaltung zur Verfügung gestellt. Hierzu erhält der Kunde vorab per E-Mail eine Ankündigung. Es besteht auch die Option, die Rechnung kostenfrei in Papierform zu erhalten.
2) Auf textförmlichen oder schriftlichen Antrag des Kunden erstellt die Glasfaser SWR GmbH im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

§16 Bonitätsprüfung

1) Die Glasfaser SWR GmbH ist berechtigt, bei CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Straße 5 in 76137 Karlsruhe Auskünfte einzuholen. Die Glasfaser SWR GmbH ist ferner berechtigt, der genannten Auskunftei Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Auskunftei anfallen, kann die Glasfaser SWR GmbH hierüber ebenfalls Auskunft einholen.
2) Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Glasfaser SWR GmbH, eines Kunden einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Die Informationen gemäß Art. 14 der EU-Datenschutzgrundverordnung, zu der bei der CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Straße 5 in 76137 Karlsruhe stattfindenden Datenverarbeitung findet der Kunde unter https://www.crif.de/datenschutz.

§17 Sperre

1) Die Glasfaser SWR GmbH ist berechtigt, die Dienste des Kunden gemäß §61 Abs. 3 - 6 TKG zu sperren. Ein solches Recht besteht danach für Sprachkommunikations- und Internetzugangsdienste insbesondere wegen Zahlungsverzugs, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens einhundert (100) Euro in Verzug ist und die Glasfaser SWR GmbH die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Die Glasfaser SWR behält sich vor, auch andere Dienste unter den Voraussetzungen des §61 Abs. 3 - 6 TKG zu sperren. Eine Sperre ohne vorherige Androhung ist möglich, wenn das Vertragsverhältnis wirksam gekündigt wurde, wenn wegen einer besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung des Anbieters in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder wenn ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Glasfaser SWR GmbH, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen.
2) Die vereinbarten nutzungsunabhängigen Entgelte (Grundgebühren) fallen auch für den Zeitraum der Sperre an. Für jeden Sperrvorgang wird eine Bearbeitungsgebühr gemäß der Preisliste in Rechnung gestellt, soweit der Kunde im Einzelfall keinen geringeren Schaden nachweist.
3) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§18 Unterbrechung von Diensten

1) Die Glasfaser SWR GmbH ist berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
2) Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsmaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der Glasfaser SWR GmbH voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
3) Die Glasfaser SWR GmbH ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen (Telefonate zu Mehrwertdiensten) ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

§19 Entstörung von Diensten, Entschädigung

1) Ist der Kunde Verbraucher, ein Kleinst- oder kleines Unternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, kann er verlangen, dass die Glasfaser SWR GmbH eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, soweit er diese nicht zu vertreten hat. Die Glasfaser SWR GmbH wird den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren. Kann sie die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen, wird sie den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
2) Im Übrigen wird die Glasfaser SWR GmbH Störungen ihrer Dienste und von ihr überlassener technischer Einrichtungen vorbehaltlich gesondert vereinbarter Entstörungsfristen werktags unverzüglich nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.
3) Die Glasfaser SWR GmbH unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden („Störungsnummer“), die telefonisch Montag bis Freitag zu den üblichen Geschäftszeiten erreicht werden kann. Die Rufnummer sowie Informationen zur genauen Erreichbarkeit findet der Kunde auf der Homepage der Glasfaser SWR GmbH unter www.stadtwerke-ruesselsheim.de. Darüber hinaus können Kunden Störungsmeldungen auch in den Kundenzentren oder elektronisch in Textform übermitteln.
4) Hält unbeschadet der Rechte des Kunden bei Unterschreitung der zugesicherten Verfügbarkeit sowie sonstiger Rechte aus diesen AGB eine erhebliche Störung eines Dienstes, die im Verantwortungsbereich der Glasfaser SWR GmbH liegt, länger als eine (1) Woche ohne Unterbrechung an, ist der Kunde berechtigt, die nutzungsunabhängigen Entgelte für den Zeitraum der Störung angemessen zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn ein Dienst nicht mehr nutzbar ist oder die Nutzung wesentlich erschwert ist oder die vereinbarte Dienstequalität wesentlich unterschritten wird.

§20 Pflichtinformation zu Maßnahmen bei Sicherheits- oder Integritätsverletzungen

Im Falle von Fraud-Verdachtsfällen kann es zur Sperre abgehender internationaler Telefonie, verdächtiger Zielrufnummern, verdächtiger Rufnummerngassen und IP-Adressen kommen. Es wird ein Kreditlimit für Telefonate eingerichtet. Die Glasfaser SWR GmbH kann eine Whitelist führen, die jedoch nicht die Blacklist überschreiben kann.

§21 Haftung und Haftbeschränkungen

1) Die Haftung der Glasfaser SWR GmbH bestimmt sich vorrangig nach §70 TKG, das heißt: Soweit eine Verpflichtung der Glasfaser SWR GmbH in ihrer Eigenschaft als Anbieterin von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf höchstens 12.500,00 Euro je Endnutzer begrenzt. Entsteht die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt dreißig (30) Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die im vorgehenden Satz genannte Höchstgrenze, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 2 bis 4 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der Glasfaser SWR GmbH herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz oder einer Entschädigung entsteht.
2) Außerhalb des Anwendungsbereichs von §70 TKG haftet die Glasfaser SWR GmbH wie folgt:
a. Die Glasfaser SWR GmbH haftet unbeschränkt für alle vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Stand: 01.10.2025 Neukunden
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

b. Vorbehaltlich der vorstehenden Regelung unter Buchstabe a. haftet die Glasfaser SWR GmbH nicht in Fällen einfacher Fahrlässigkeit, es sei denn der Schaden resultiert aus der Verletzung einer wesentlichen Pflicht, die die Grundlage des Vertrags bildet, entscheidend für den Abschluss des Vertrags war und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf („Kardinalpflicht"). Sofern die Glasfaser SWR GmbH eine Kardinalpflicht leicht fahrlässig verletzt, ist ihre Haftung auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Betrag begrenzt. Für den Verlust von Daten haftet die Glasfaser SWR GmbH insoweit allerdings nur, soweit der Kunde die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen gesichert hat und bei Nichtbeachtung dieser Obliegenheit maximal bis zu dem Betrag, der bei Beachtung zur Wiederherstellung der Daten angefallen wäre. Ist der Kunde Geschäftskunde, meint ein anwendungsadäquates Intervall mindestens einmal täglich.
c. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.
d. Soweit die Glasfaser SWR GmbH dem Kunden entgeltlich Soft- oder Hardware zeitweise zum Gebrauch überlässt, ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß §536 a Abs. 1 BGB für anfängliche Mängel ausgeschlossen.

3) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Glasfaser SWR GmbH-Mitarbeiter sowie sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
4) Zwingende gesetzliche Regelungen, wie die des Produkthaftungsgesetzes, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt. Gleiches gilt bei Abgabe einer Garantie.

§22 Pönalen, Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

1) Nichteinhaltung einer Entstörung ggü. Verbrauchern gemäß §58 Abs. 2 TKG

Wird eine Störung von der Glasfaser SWR GmbH nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung zu vertreten. Der Kunde erhält am dritten und vierten Tag fünf (5) Euro oder zehn (10) Prozent und ab dem fünften Tag zehn (10) Euro oder zwanzig (20) Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, als Entschädigung. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu. Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß §57 Abs. 4 TKG gegenüber der Glasfaser SWR GmbH geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach §58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen.

2) Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß §59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Glasfaser SWR GmbH, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten. Die Entschädigung beträgt 10 Euro beziehungsweise 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

3) Rufnummernmitnahme gemäß §59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der Glasfaser SWR GmbH, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen. Die Entschädigung beträgt zehn (10) Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

4) Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung bei Verbrauchern, des Anbieterwechsels und des Umzugs bei Verbrauchern gemäß §§58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Glasfaser SWR GmbH in den Fällen der §§58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Die Entschädigung beträgt zehn (10) Euro beziehungsweise zwanzig (20) Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

§23 Vertragslaufzeit; Kündigung

1) Die Vertragslaufzeit des jeweiligen Dienstes findet sich im zu verwendenden Auftragsformular. Sie beginnt zum in der Auftragsbestätigung genannten Datum der Freischaltung des Dienstes. Während der Vertragslaufzeit ist die ordentliche Kündigung (vorbehaltlich der Regelung in nachfolgendem Absatz 2 bei einer automatischen Verlängerung) ausgeschlossen.
2) Nach dem Ende der Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit, sofern er nicht von einer Partei mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Nach Verlängerung kann jede Partei jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen.
3) Vereinbarungen über entgeltfreie Leistungen können von beiden Parteien jederzeit ohne Frist ordentlich gekündigt werden.
4) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die Glasfaser SWR GmbH insbesondere vor, wenn
a. der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten der zum Zeitpunkt der Kündigung vergangenen Vertragslaufzeit für zwei Monate entspricht, in Verzug ist;
b. der Kunde zahlungsunfähig ist;
c. der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten, welches unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigt, entbehrlich ist;
d. der Kunde auf Verlangen der Glasfaser SWR GmbH nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach der Anlage zum TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt;
e. die Glasfaser SWR GmbH ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen einstellen muss;
f. der Kunde die ihm zur Nutzung überlassenen technischen Einrichtungen manipuliert oder betrügerische Handlungen vornimmt;
g. eine Sperre des Anschlusses gemäß §61 Abs. 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und die Glasfaser SWR GmbH die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat oder
h. der Kunde die Dienste missbräuchlich im Sinne der in diesen AGB genannten Regelungen oder des TKG nutzt.

5) Ein wichtiger Grund liegt für den Kunden insbesondere vor, wenn die Glasfaser SWR GmbH in Leistungsverzug gerät und der Leistungsverzug nach Mahnung des Kunden in Textform und Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen weiterhin andauert.
6) Eine Kündigung muss in Textform (z. B. per E-Mail oder Brief) erfolgen.
7) Verstößt der Kunde gegen die in §9 dieser AGB genannten Pflichten, ist die Glasfaser SWR GmbH unbeschadet ihrer sonstigen Kündigungsrechte nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
8) Im Falle einer außerordentlichen Kündigung des Kunden, werden ihm etwaig im Voraus gezahlte Entgelte pro rata temporis erstattet.
9) Im Falle einer außerordentlichen Kündigung der Glasfaser SWR GmbH aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, ist der Kunde zur Zahlung eines pauschalierten Schadensersatzes verpflichtet in Höhe der Hälfte der vom Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit hypothetisch zu zahlenden nutzungsunabhängigen Entgelte, soweit der Kunde keinen geringeren Schaden nachweist. Weist die Glasfaser SWR GmbH einen höheren Schaden nach, ist dieser zu zahlen. Der gesamte Betrag ist zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung fällig.

§24 Anbieterwechsel

1) Nach Beendigung des Vertrags kann der Kunde zu einem anderen Anbieter wechseln. Damit der Dienst im Rahmen des Anbieterwechsels nicht länger als einen Tag unterbrochen ist, muss ein vom neuen Anbieter übermittelter und vollständig ausgefüllter Anbieterwechselauftrag spätestens fünf (5) Werktage (Montag bis Freitag) vor dem Datum des Vertragsendes bei der Glasfaser SWR GmbH eingehen.
Die Kundendaten beim neuen Anbieter müssen mit denen bei der Glasfaser SWR GmbH genau übereinstimmen. Eine Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter setzt einen entsprechenden Auftrag („Portierungsauftrag") voraus; dieser Antrag kann bis zu einem (1) Monat nach Vertragsende gestellt werden. Geografisch gebundene Rufnummern können nur innerhalb ihrer Nummern(teil) räume zum neuen Anbieter mitgenommen werden.
2) Ist der Kunde Verbraucher, ein Kleinst- oder kleines Unternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht kann er, wenn er seinen Wohnsitz wechselt, den Dienst auch an seinem neuen Wohnsitz ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte in Anspruch nehmen, soweit diese dort angeboten wird. Die hierfür entstehende Gebühr findet sich in der Preisliste. Wird der Dienst am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages in Textform (Brief, E-Mail) unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat zum Ende eines Kalendermonats berechtigt. Die Kündigung kann frühestens mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs erklärt werden. Die Entschädigungsregelungen des §22 dieser AGB bei versäumten Terminenoder übermäßig langer Unterbrechung beim Anbieterwechsel gelten entsprechend.

§25 Geheimhaltung, Datenschutz, Speicherung von Abrechnungsdaten

1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der Glasfaser SWR GmbH unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich. Beide Parteien sind aber verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.
2) Die Glasfaser SWR GmbH ist gemäß §172 TKG vor Freischaltung einer Telekommunikationsdienstleistung verpflichtet, personenbezogene Daten des Kunden bereitzustellen und zu erfassen (auch sofern dieses nicht für betriebliche Zwecke erforderlich ist): die Anschrift des Anschlussinhabers, bei natürlichen Personen deren Geburtsdatum und bei Festnetzanschlüssen die Anschrift des Anschlusses.
3) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von der Glasfaser SWR GmbH in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben und verwendet werden. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass die Glasfaser SWR GmbH Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet.
4) Die Glasfaser SWR GmbH trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der Glasfaser SWR GmbH mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.
5) Die Glasfaser SWR GmbH speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sogenannte Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden) zu Abrechnungs- und Beweiszwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs (6) Monate nach Abrechnung. Der Glasfaser SWR GmbH ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft die Glasfaser SWR GmbH gemäß §67 Abs. 4 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
6) Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungsnachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.
7) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.
8) Die Glasfaser SWR GmbH weist zudem daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Die Glasfaser SWR GmbH hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virenscanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

§26 Außergerichtliche Streitbeilegung

Die Glasfaser SWR GmbH weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der in §68 Abs. 1 Ziffern 1. bis 3. TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der Glasfaser SWR GmbH zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung" entnommen werden.

§27 Schlussbestimmungen

1) Ist der Kunde kein Verbraucher, ist Gerichtsstand für alle Ansprüche aus dem und aufgrund des Vertrages Rüsselsheim am Main, soweit das Gesetz keinen anderen ausschließlichen Gerichtsstand vorsieht. Im Übrigen richtet sich der Gerichtsstand nach dem Gesetz.
2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

Stand: 10/2025

Stand: 01.10.2025 Neukunden
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.