

1. Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH (im Folgenden BEW), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen und sonstige Dienst- und Werkleistungen 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 BEW und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an BEW einen Auftrag erteilt oder mit der BEW einen Vertrag schließt.
- 1.3 „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.
- 1.4 „Wiederverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person der öffentlichen Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die BEW vertreibt oder vermittelt.
- 1.5 Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt:
- 1.5.1. „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.
- 1.5.2. „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. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Wiederverkäufer.
- 1.5.3. „Klein- und Kleinunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist angelehnt an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf 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; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.
- 1.6 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.
- 1.7 „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird. 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 ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).
- 1.8 „Neukunde“ ist jeder Kunde, der 12 Monate vor Abgabe der Bestellung keinen Vertrag mit BEW am jeweiligen Anschlusspunkt im Sinne dieser AGB hatte.

2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

- 2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der BEW gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen der BEW, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; Sie finden nur Anwendung, wenn die BEW diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

- 2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:
- 2.2.1. Individualvereinbarungen in Textform
- 2.2.2. Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster DurchführungsVO 2019/2243/EU (sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart).
- 2.2.3. Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)
- 2.2.4. Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen
- 2.2.5. Besondere Geschäftsbedingungen Produkt- und Leistungsbeschreibungen
- 2.2.6. diese AGB

3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt sind Angebote der BEW freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragseingangsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der BEW dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.
- 3.2 BEW 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 Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann BEW den Vertrag stornieren, wenn die Nutzungsvereinbarung für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.
- 3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z.B., weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. BEW behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.
- 3.5 Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der BEW und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde.
- 3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen behält sich BEW 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 einschlägigen Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.
- 3.7 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich BEW ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann.

4. Leistung der BEW

- 4.1 BEW erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Produkt- und Leistungsbeschreibung, 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 möglich.

5. Leistungszeit

- 5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der BEW erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine und Fristen 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 BEW verlängert sich die vereinbarte

Leistungszeit angemessen, die BEW 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 Vorbehaltlich der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung steht der Vertrag unter dem Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch BEW übermittelt wird.
- 5.4 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst- / Installationsterminen, bei verzögter 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 BEW erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der BEW zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter www.bergische-energie.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. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 6.4 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt jeweils zum Ende des Kalendermonats, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde soll Online-Rechnungen mindestens einmal monatlich abrufen. Fehlerhafte Rechnungen können nachträglich von der BEW korrigiert werden. Teile eines Kalendermonats werden anteilig nach den tatsächlich anfallenden 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 im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschrift erfolgt dieser spätestens 14 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. 6.5 erhebt.
- 6.5 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 BEW erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die BEW wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 6.6 BEW trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleitungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung, sofern
- 6.6.1 Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert

wurden,

- 6.6.2 gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden,
- 6.6.3 die Löschung durch BEW nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist gelöst wurde oder
- 6.6.4 der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 6.7 BEW bietet ihren Kunden die Möglichkeit Beschwerden auf folgendem Weg geltend zu machen: BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH, Sonnenweg 30, 51688 Wipperfürth, oder an die Faxnummer: 02267 686-599 oder per E-Mail an info@bergische-energie.de.
- 6.8 Informationen zu unseren Qualitäts- und Serviceparametern finden sich in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen geregelt.
- 6.9 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der BEW anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Davon ausgenommen sind Rückabwicklungsansprüche nach Widerruf des Vertrags. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

7. Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperrre

- 7.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die BEW nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist BEW hierzu berechtigt, wenn eine geleistete 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 BEW wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die BEW ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist 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 Breitbandinternetzugangsdiensten 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 BEW 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 BEW die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.
- 7.7 Gerät die BEW 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 BEW eine vom Kunden gesetzte Nachfrist

nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung muss durch den Verbraucher in Textform erfolgen, bei Unternehmern bedarf es der Schriftform. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.

- 7.8 Liegen die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzug vor, kann BEW auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

8. Vertragsänderungen

- 8.1 BEW behält sich im Rahmen der gesetzlichen Regelungen gemäß § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern.
- 8.2 Der Kunde wird innerhalb des Zeitrahmens gemäß § 57 Abs. 2 TKG klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG informiert.
- 8.3 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG durch BEW kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderungen nicht
- 8.3.1 ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,
 - 8.3.2 rein administrativer Art und ohne negative Auswirkungen auf den Endnutzer oder
 - 8.3.3 unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.
- 8.4 Der Kunde wird innerhalb des Zeitrahmens gemäß § 57 Abs. 2 TKG klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG informiert.
- 8.5 Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der BEW über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird.
- 8.6 Die Regelungen der Ziff. 8.3.1 bis 8.3.3 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikations-dienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.
- 8.7 Die Kündigung durch Verbraucher bedarf der Textform. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.
- 8.8 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 werden.

9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 9.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.
- 9.2 Der Kunde hat BEW 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 BEW 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 einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers 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 BEW 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 Verrichtungsgehilfen sowie seinen

Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die BEW auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.

- 9.6 Die BEW 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 BEW die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.
- 9.7 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). BEW 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 BEW mit Ihnen vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt zu bekommen.
- 9.8 Der Kunde hat bei Auftragserteilung 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 BEW gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insoweit entsprechend.

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 BEW 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 BEW. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fernzuhalten 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 ist.
- 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.

- 10.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies der BEW unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die / der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat der BEW den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der BEW selbst zu vertreten sind.
- 10.6 Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, in dem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.
- 10.7 Der Kunde gewährt der BEW 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat BEW die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die BEW auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.

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 BEW. 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 lizenzierten und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der BEW 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 BEW nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich im Rahmen der vereinbarten Vertrags- und Leistungsparameter angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem technischen Support der BEW mitzuteilen.
- 12.2 Der Kunde wird in zumutbaren Umfang BEW 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 BEW ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der BEW, die auf
- Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der BEW,
 - den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von BEW durch Kunden oder Dritte oder

- c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der BEW erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der BEW beruhen.

- 12.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der BEW zu vergüten, sofern die Störung nicht von der BEW zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herröhrt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

13. Gewährleistung

- 13.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die gesetzlichen Regelungen über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor. Kündigungsrechte bleiben unberührt.
- 13.2 Soweit die BEW 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 BEW ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der BEW 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 verstreckt eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird, oder wird die Mängelbeseitigung von der BEW schulhaft 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 BEW 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 BEW 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 BEW 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: BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH, Sonnenweg 30, 51688 Wipperfürth, oder an die Faxnummer: 02267 686-599 oder per E-Mail an info@bergische-energie.de. Stellt BEW 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 BEW zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt BEW. Geräte, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes bei BEW 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 versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.
- 13.7 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 13.3 und 13.6 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, wenn es 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 ihrem beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
- 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 unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis BEW den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhältene 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 BEW 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

14.1 BEW stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit 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 vertraglich 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 KKU 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. 13.8 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 KKU ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG beruht.

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 haben.

- Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von BEW nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern BEW die Verzögerung zu vertreten haben.
- Versäumt BEW 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.
- Verbraucher bzw. KKU 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).
- Ziff. 15.1 und 15.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKU ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.
- Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 15.1 bis 15.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 17.2 bleiben hiervon unberührt.
- Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. BEW behält sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.
- Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt für Verbraucher in Textform. Ansprüche sind in Textform (z.B. per E-Mail an info@bergische-energie.de) oder schriftlich an BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH, Sonnenweg 30, 51688 Wipperfürth, geltend zu machen.

16. Telefoniedienstleistungen

- Die Erbringung von Telefoniedienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikations-einrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.
- Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt BEW dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. BEW bzw. die Subunternehmer der der BEW sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreibern ist nicht möglich.
- BEW stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den jeweiligen produktspezifischen in der Leistungs-beschreibung genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeiten bereit. Die Bereitstellung erfasst nur die Bereitstellung von glasfaserbasierten Teilnehmeranschlussleitung (TAL-basiert) sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.
- Soweit der Kunde Verbindungen zu Mehrwertdienstrufnummern in Anspruch nimmt, die nicht im Netz der BEW geschaltet sind und die somit von BEW in Drittnetzen gekauft werden müssen, verzichtet der Kunde gegenüber BEW auf das Recht, alle Leistungen in einer Rechnung abgerechnet zu erhalten. Der Kunde erteilt BEW bereits jetzt die Ermächtigung, ggf. über eine separate Rechnung auch alle Leistungen von dritten Anbietern bei ihm einzuziehen, die der Kunde,

über den von BEW bereitgestellten Anschluss bei dritten Anbietern bezieht.

- 16.5 Flatrates (Festnetz- und Mobilfunk) sind nur für den üblichen privaten und geschäftlichen Bedarf bestimmt. Sie dürfen nicht von Mehrwertdiensteanbietern, Betreibern von Telekommunikationsdiensten oder von Anbietern und Betreibern von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Callcentern, Telefonmarketing oder Marktforschung, genutzt werden. Die pauschal abgegoltenen Leistungen dürfen außerdem nicht für den Betrieb von Kassensystemen oder für dauerhafte Verbindungen von Telekommunikationsanlagen über Wählverbindungen verwendet werden. Bei unüblicher Nutzung behält sich die BEW vor, Leistungen einzuschränken oder betroffene Verbindungen nach den jeweils gültigen Standardpreisen abzurechnen.

17. Haftung und höhere Gewalt

- 17.1 Die BEW 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 BEW 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 BEW nicht zu vertreten sind.
- 17.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der BEW.
- 17.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

18. Verjährung

- 18.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren
- Ansprüche auf Haftung der BEW wegen Vorsatzes.
 - Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der BEW oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der BEW beruhen.
 - Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der BEW 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 BEW 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 (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter www.bergische-energie.de.

20. Laufzeit und Kündigung

- 20.1 Verträge sind auf unbegrenzte 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 anderweitiger 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 durch den Endnutzer und BEW jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Für Kunden, die nicht Endnutzer sind, verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Gleichermaßen gilt für den Fall, dass der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung und kein Angebotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht werden.
- 20.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die BEW insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziff. 7.2), oder gegen seine Pflichten aus Ziff. 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 ist die Textform gem. § 309 Nr. 13 BGB ausreichend.
- 20.7 Wird der Vertrag durch BEW 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 BEW eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung 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.
- 20.8 Ggf. bestehende nachvertragliche Pflichten (wie z.B. der befristete weitere Zugang und die Nutzung von E-Mail-Diensten nach Ende der Vertragslaufzeit) bleiben unberührt.
- 20.9 Der Endnutzer hat 3 Monate nach Beendigung eines Vertrages über einen Internetzugangsdienstes weiterhin Zugang zu seinen E-Mails, die unter der Mail-Domain der BEW bereitgestellt wurden. Des Weiteren kann der Endnutzer diese E-Mails an eine von ihm festgelegte andere E-Mail-Adresse weiterleiten.

21. Widerrufsrecht für Verbraucher

- 21.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, steht ihm ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu, sofern der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen oder ausschließlich unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln wie Telefax, Brief, E-Mail oder Internet geschlossen wurde.
- 21.2 Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen, sofern hierauf in der Widerrufsbelehrung hingewiesen wurde. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der dem Verbraucher übergebenen Widerrufsbelehrung.
- 21.3 Für Unternehmer im Sinne des § 14 BGB besteht kein Widerrufsrecht.

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

22.1 BEW 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 BEW entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.

23. Anbieterwechsel

23.1 BEW 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 BEW 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 BEW 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 bis zum Ende der Weiterversorgungspflicht 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 BEW.

24. Umzug

24.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Betriebsstätte, ist BEW berechtigt und 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 BEW 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 BEW.

24.3 Wird die Leistung von BEW am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 24.1 angeboten, ist der Kunde 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.

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. BEW setzt diese Regelungen wie folgt um:

25.2 Grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter werden per DHCP bereitgestellt. DHCP steht für Dynamic Host Configuration.

25.3 Protocol und meint die Zuweisung der Netzwerkconfigurationsparameter wie IP-Adressen, die nach Anfrage des Endkundengerätes vom DHCP-Server zugeteilt werden.

25.4 Die SIP-Zugangsdaten definieren sich als die notwendigen Informationen, die ein Endkunde benötigt, um sich im Telefoniesystem anzumelden.

25.5 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der BEW sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.

25.6 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall BEW

- 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 Durchsatzes / 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 BEW-CPEs gewährt.

25.7 In der Regel sehen die Produkte der BEW den Komfort eines geprüften und kompatiblen /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 BEW berechtigt und verpflichtet Maßnahmen zu ergreifen.

26. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren

26.1 Kommt es zwischen BEW und dem Kunden zum Streit darüber, ob BEW dem Kunden gegenüber einer Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den

- a) Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG
- b) Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)
- c) Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV)
- d) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120,

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) verwiesen.

26.2 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

26.3 Im Übrigen nimmt BEW für das Geschäftsfeld Telekommunikationsdienstleistungen im Sinne dieser AGB an keinem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil.

27. Schlussbestimmungen

- 27.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der BEW abtreten bzw. übertragen.
- 27.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Im Übrigen reicht für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien die Textform. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch BEW und ihre Partner.
- 27.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der BEW 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 BEW.
- 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.
- 27.6 Vertragssprache ist Deutsch. Andere Sprachen stehen zum Vertragsschluss nicht zur Verfügung.