

Bestellformular

1. Auswahl des Produktes und des Routers

Die Produktdetails entnehmen Sie bitte den beigefügten Produktunterlagen. Sämtlicher Hardwareversand erfolgt zzgl. 9,98 € inkl. MwSt.

- Internet & Phone 60** Preis pro Monat für BEW und innogy Kunden (Strom/Erdgas) **38,90 €** zzgl. Anschlussgebühr einmalig **49,90 €**.
Wenn Sie kein BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) sind, Preis pro Monat 41,90 € zzgl. Anschlussgebühr einmalig 79,90 €.
- Internet & Phone 100 symmetrisch** Preis pro Monat für BEW und innogy Kunden (Strom/Erdgas) **46,90 €** zzgl. Anschlussgebühr einmalig **49,90 €**.
Wenn Sie kein BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) sind, Preis pro Monat 49,90 € zzgl. Anschlussgebühr einmalig 79,90 €.
- Internet & Phone 120** Preis pro Monat für BEW und innogy Kunden (Strom/Erdgas) **43,90 €** zzgl. Anschlussgebühr einmalig **49,90 €**.
Wenn Sie kein BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) sind, Preis pro Monat 46,90 € zzgl. Anschlussgebühr einmalig 79,90 €.
- Internet & Phone 300** Preis pro Monat für BEW und innogy Kunden (Strom/Erdgas) **51,90 €** zzgl. Anschlussgebühr einmalig **49,90 €**.
Wenn Sie kein BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) sind, Preis pro Monat 54,90 € zzgl. Anschlussgebühr einmalig 79,90 €.
- FRITZ!Box 7590** (zzgl. 6,90 € pro Monat) **Eigener Router¹**

2. Kundendaten

Frau Herr Familie Firma

Nachname

Vorname Geburtsdatum

E-Mail (wird für den Rechnungsversand benötigt)

Ich bin bereits BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) **Vertragswechsel** Sie sind bereits innogy TelNet Kunde und möchten Ihr Produkt wechseln (Upgrade/Downgrade).

BEW oder innogy Kundennummer, wenn Sie bereits innogy Strom-/Erdgaskunde sind

ALC

ONT-Nummer (die Nummer finden Sie auf dem ONT-Gerät)

Anbieterwechsel Sie möchten von Ihrem aktuellen Telekommunikationsanbieter zu innogy TelNet wechseln. **Neuanschluss** Sie möchten neben Ihrem bestehenden Vertrag einen zusätzlichen Vertrag bei innogy TelNet abschließen oder Sie haben bisher noch keinen Telefonanschluss.

Adresse Anschlusspunkt

Straße mit Hausnummer und Zusatz

Postleitzahl, Ort

Telefon (tagsüber) Mobiltelefon

Abweichende Rechnungsanschrift des Kunden

Name Vorname

Straße mit Hausnummer

Postleitzahl, Ort

3. Telefondose

Art des Hauses Einfamilienhaus Mehrfamilienhaus

Lage der Wohnung rechts links Lage der Telefondose Etage

4. Rufnummern

Möchten Sie Ihre bestehende(n) Rufnummer(n) behalten? (Hinweis: Muss ausgefüllt werden)

Ja Dann füllen Sie für die Rufnummernübernahme das Anbieterwechselformular aus. Nein

5. Einzelverbindungs nachweis

Ich wünsche einen Einzelverbindungs nachweis Ja, vollumfänglich Ja, um die letzten 3 Ziffern gekürzt Nein

Ich bestätige/Wir bestätigen, dass alle Mitbenutzer des Anschlusses (z.B. Familienmitglieder, Mitbewohner, Firmenangehörige) darüber informiert sind bzw. informiert werden, dass mir/uns im Rahmen des Einzelverbindungs nachweises Telefonverbindungen mitgeteilt werden.

6. Eintragung in das Telefonbuch

Ich wünsche eine Eintragung in das Telefonbuch Ja Nein

In gedruckten Verzeichnissen (z.B. Telefonbuch) Ja Nein

Mein Eintrag soll in folgenden Verzeichnissen zu finden sein:

In elektronischen Verzeichnissen Ja Nein

In Auskunftsdiensten Ja Nein

Eintrag/Auskunft mit den folgenden Daten

Name

Anschrift

Telefonnummer, die erscheinen soll

- Ich widerspreche der Möglichkeit einer „Inverssuche“ (Rückwärtssuche über Telefon-Nr. nach Name/Anschrift) durch Auskunftsdienste.
Diese Einträge können Sie jederzeit durch Mitteilung uns gegenüber ändern.



7. SEPA-Basislastschriftmandat innogy TelNet GmbH-Kruppstr. 5 · 45128 Essen

DE43ZZZ00000109484

Gläubiger-Identifikationsnummer Mandatsreferenz (wird separat mitgeteilt)

Ich ermächtige/Wir ermächtigen die innogy TelNet GmbH, Zahlungen von meinem/ unserem nachstehenden Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein/weisen wir unser Kreditinstitut an, die von innogy TelNet GmbH auf mein/unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann/Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem/unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. Ich bin/Wir sind damit einverstanden, dass zur Erleichterung des Zahlungsverkehrs bei eventuell vorkommenden Lastschriftrückgaben die grundsätzlich 14-tägige Frist für die Informationen vor Einzug einer fälligen Zahlung bis auf zwei Tage vor Belastung verkürzt werden kann.

Kontoinhaber

Name Vorname

Straße mit Hausnummer und Zusatz

Postleitzahl, Ort

IBAN

Kreditinstitut

Für den Fall, dass Kunde und Zahler nicht identisch sind, gilt: Der in Nr. 3 benannte Kunde, für den der Kontoinhaber Zahlungen leistet, ist zur Entgegennahme von Ankündigungen für die SEPA-Lastschrift einzüge (z.B. Fälligkeitstermine und Beträge) bevollmächtigt.

Datum, Unterschrift (Kontoinhaber)

8. Auskunft

- Ich erkläre mich einverstanden, dass die innogy TelNet GmbH zum Zwecke der Bonitätsprüfung anhand meiner persönlichen Daten vor Vertragsabschluss und während der Dauer des Vertrages Auskünfte bei der Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (SCHUFA Holding AG) einholt. Auskunft über die Sie betreffenden gespeicherten Daten sind unter folgender Anschrift erhältlich: SCHUFA HOLDING AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, www.schufa.de

9. Beratungsservice

- Ich bin damit einverstanden, dass mich die innogy TelNet GmbH und die innogy SE über interessante neue Angebote zu Telekommunikation und Energie zukünftig per Telefon E-Mail Brief informieren.
- Ich kann jederzeit der werblichen Nutzung meiner Daten gegenüber der innogy TelNet GmbH und der innogy SE widersprechen.

Darüber hinaus kann die innogy TelNet GmbH Text- oder Bildmitteilungen zur Kundenberatung, Werbung oder Marktforschung an mein Telefon oder meine Post- oder E-Mail-Adresse versenden. Dem kann ich jederzeit schriftlich oder elektronisch gegenüber der innogy TelNet GmbH widersprechen.

10. Realisierungsbeginn

Mit meiner Unterschrift beauftrage ich die innogy TelNet GmbH ausdrücklich, mit der Erbringung der Dienstleistung sofort zu beginnen und die Umstellung meines Anschlusses so zu veranlassen. Sollte ich mein 14-tägiges Widerrufsrecht in Anspruch nehmen, so bin ich darüber in Kenntnis gesetzt worden, dass mir die ggf. durch den vorzeitigen Beginn zur Erbringung der Dienstleistung angefallenen Kosten bis zum Tag des Widerrufs in Rechnung gestellt werden können.

Datum, Unterschrift

11. Vertragsbestandteile

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der innogy TelNet GmbH nebst den Besonderen Geschäftsbedingungen, Produktbeschreibungen und Preislisten für die jeweiligen Produkte. Es gelten weiterhin die Datenschutzhinweise der innogy TelNet GmbH sowie die Voraussetzungen des gesetzlichen Widerrufsrechts. Diese habe ich zur Kenntnis genommen. Die jeweils aktuell gültigen vorgenannten Bedingungen können unter <https://www.innogy-highspeed.com/downloads/> abgerufen werden.

Mit meiner Unterschrift beauftrage ich die vorgenannten Leistungen.

Datum, Unterschrift

¹Kunde mietet keinen Router bei der innogy TelNet, sondern nutzt seinen eigenen Router.

Bestellformular Zusatzoptionen

Die Produktdetails entnehmen Sie bitte den beigefügten Produktunterlagen. Sämtlicher Hardwareversand erfolgt zzgl. 9,98 € inkl. MwSt.

- innogy TV (12,90 € pro Monat)²
inklusive Set-Top-Box, Fernbedienung und USB-Stick

Sprachpakete

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Russisch (9,90 € pro Monat) | <input type="radio"/> Spanisch (1,90 € pro Monat) |
| <input type="radio"/> Türkisch (6,90 € pro Monat) | <input type="radio"/> Portugiesisch (1,90 € pro Monat) |
| <input type="radio"/> Polnisch (6,90 € pro Monat) | <input type="radio"/> Englisch (1,90 € pro Monat) |
| <input type="radio"/> Italienisch (6,90 € pro Monat) | <input type="radio"/> Französisch (1,90 € pro Monat) |
- HD-Paket (4,90 € pro Monat)
- Öffentliche dynamische IP-Adresse (3,00 € pro Monat)

Vertragsbestandteile

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der innogy TelNet GmbH nebst den Besonderen Geschäftsbedingungen, Produktbeschreibungen und Preislisten für die jeweiligen Produkte. Es gelten weiterhin die Datenschutzhinweise der innogy TelNet GmbH sowie die Voraussetzungen des gesetzlichen Widerrufsrechts. Diese habe ich zur Kenntnis genommen. Die jeweils aktuell gültigen vorgenannten Bedingungen können unter innogy-highspeed.com/downloads abgerufen werden.

Mit meiner Unterschrift beauftrage ich die vorgenannten Leistungen.

Datum, Unterschrift

Vollständiger Name in Druckschrift



² Nur in Kombination mit Internet & Phone 120 und 300 möglich.

³ 30 € Rabatt auf die Anschlussgebühr und 3 € Rabatt auf den Monatspreis für 24 Monate für innogy und BEW Kunden (Strom/Erdgas).

Bestellformular

1. Auswahl des Produktes und des Routers

Die Produktdetails entnehmen Sie bitte den beigefügten Produktunterlagen. Sämtlicher Hardwareversand erfolgt zzgl. 9,98 € inkl. MwSt.

- Internet & Phone 60** Preis pro Monat für BEW und innogy Kunden (Strom/Erdgas) **38,90 €** zzgl. Anschlussgebühr einmalig **49,90 €**.
Wenn Sie kein BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) sind, Preis pro Monat 41,90 € zzgl. Anschlussgebühr einmalig 79,90 €.
- Internet & Phone 100 symmetrisch** Preis pro Monat für BEW und innogy Kunden (Strom/Erdgas) **46,90 €** zzgl. Anschlussgebühr einmalig **49,90 €**.
Wenn Sie kein BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) sind, Preis pro Monat 49,90 € zzgl. Anschlussgebühr einmalig 79,90 €.
- Internet & Phone 120** Preis pro Monat für BEW und innogy Kunden (Strom/Erdgas) **43,90 €** zzgl. Anschlussgebühr einmalig **49,90 €**.
Wenn Sie kein BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) sind, Preis pro Monat 46,90 € zzgl. Anschlussgebühr einmalig 79,90 €.
- Internet & Phone 300** Preis pro Monat für BEW und innogy Kunden (Strom/Erdgas) **51,90 €** zzgl. Anschlussgebühr einmalig **49,90 €**.
Wenn Sie kein BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) sind, Preis pro Monat 54,90 € zzgl. Anschlussgebühr einmalig 79,90 €.
- FRITZ!Box 7590** (zzgl. 6,90 € pro Monat) **Eigener Router¹**

2. Kundendaten

Frau Herr Familie Firma

Nachname

Vorname Geburtsdatum

E-Mail (wird für den Rechnungsversand benötigt)

Ich bin bereits BEW oder innogy Kunde (Strom/Erdgas) **Vertragswechsel** Sie sind bereits innogy TelNet Kunde und möchten Ihr Produkt wechseln (Upgrade/Downgrade).

BEW oder innogy Kundennummer, wenn Sie bereits innogy Strom-/Erdgaskunde sind

ALC

ONT-Nummer (die Nummer finden Sie auf dem ONT-Gerät)

Anbieterwechsel Sie möchten von Ihrem aktuellen Telekommunikationsanbieter zu innogy TelNet wechseln. **Neuanschluss** Sie möchten neben Ihrem bestehenden Vertrag einen zusätzlichen Vertrag bei innogy TelNet abschließen oder Sie haben bisher noch keinen Telefonanschluss.

Adresse Anschlusspunkt

Straße mit Hausnummer und Zusatz

Postleitzahl, Ort

Telefon (tagsüber) Mobiltelefon

Abweichende Rechnungsanschrift des Kunden

Name Vorname

Straße mit Hausnummer

Postleitzahl, Ort

3. Telefondose

Art des Hauses Einfamilienhaus Mehrfamilienhaus

Lage der Wohnung rechts links Lage der Telefondose Etage

4. Rufnummern

Möchten Sie Ihre bestehende(n) Rufnummer(n) behalten? (Hinweis: Muss ausgefüllt werden)

Ja Dann füllen Sie für die Rufnummernübernahme das Anbieterwechselformular aus. Nein

5. Einzelverbindungsnaechweis

Ich wünsche einen Einzelverbindungsnaechweis

Ja, vollumfänglich Ja, um die letzten 3 Ziffern gekürzt Nein

Ich bestätige/Wir bestätigen, dass alle Mitbenutzer des Anschlusses (z.B. Familienmitglieder, Mitbewohner, Firmenangehörige) darüber informiert sind bzw. informiert werden, dass mir/uns im Rahmen des Einzelverbindungsnaechweises Telefonverbindungen mitgeteilt werden.

6. Eintragung in das Telefonbuch

Ich wünsche eine Eintragung in das Telefonbuch Ja Nein

In gedruckten Verzeichnissen (z.B. Telefonbuch) Ja Nein

Mein Eintrag soll in folgenden Verzeichnissen zu finden sein:

In elektronischen Verzeichnissen Ja Nein

In Auskunftsdiensten Ja Nein

Eintrag/Auskunft mit den folgenden Daten

Name

Anschrift

Telefonnummer, die erscheinen soll

- Ich widerspreche der Möglichkeit einer „Inverssuche“ (Rückwärtssuche über Telefon-Nr. nach Name/Anschrift) durch Auskunftsdienste.
Diese Einträge können Sie jederzeit durch Mitteilung uns gegenüber ändern.



7. SEPA-Basislastschriftmandat innogy TelNet GmbH-Kruppstr. 5 · 45128 Essen

DE43ZZZ00000109484

Gläubiger-Identifikationsnummer Mandatsreferenz (wird separat mitgeteilt)

Ich ermächtige/Wir ermächtigen die innogy TelNet GmbH, Zahlungen von meinem/ unserem nachstehenden Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein/weisen wir unser Kreditinstitut an, die von innogy TelNet GmbH auf mein/unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann/Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem/unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. Ich bin/Wir sind damit einverstanden, dass zur Erleichterung des Zahlungsverkehrs bei eventuell vorkommenden Lastschriftrückgaben die grundsätzlich 14-tägige Frist für die Informationen vor Einzug einer fälligen Zahlung bis auf zwei Tage vor Belastung verkürzt werden kann.

Kontoinhaber

Name Vorname

Straße mit Hausnummer und Zusatz

Postleitzahl, Ort

IBAN

Kreditinstitut

Für den Fall, dass Kunde und Zahler nicht identisch sind, gilt: Der in Nr. 3 benannte Kunde, für den der Kontoinhaber Zahlungen leistet, ist zur Entgegennahme von Ankündigungen für die SEPA-Lastschriftinzüge (z.B. Fälligkeitstermine und Beträge) bevollmächtigt.

Datum, Unterschrift (Kontoinhaber)

8. Auskunft

- Ich erkläre mich einverstanden, dass die innogy TelNet GmbH zum Zwecke der Bonitätsprüfung anhand meiner persönlichen Daten vor Vertragsabschluss und während der Dauer des Vertrages Auskünfte bei der Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (SCHUFA Holding AG) einholt. Auskunft über die Sie betreffenden gespeicherten Daten sind unter folgender Anschrift erhältlich: SCHUFA HOLDING AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, www.schufa.de

9. Beratungsservice

- Ich bin damit einverstanden, dass mich die innogy TelNet GmbH und die innogy SE über interessante neue Angebote zu Telekommunikation und Energie zukünftig per
- Telefon E-Mail Brief informieren.
- Ich kann jederzeit der werblichen Nutzung meiner Daten gegenüber der innogy TelNet GmbH und der innogy SE widersprechen.

Darüber hinaus kann die innogy TelNet GmbH Text- oder Bildmitteilungen zur Kundenberatung, Werbung oder Marktforschung an mein Telefon oder meine Post- oder E-Mail-Adresse versenden. Dem kann ich jederzeit schriftlich oder elektronisch gegenüber der innogy TelNet GmbH widersprechen.

10. Realisierungsbeginn

Mit meiner Unterschrift beauftrage ich die innogy TelNet GmbH ausdrücklich, mit der Erbringung der Dienstleistung sofort zu beginnen und die Umstellung meines Anschlusses so zu veranlassen. Sollte ich mein 14-tägiges Widerrufsrecht in Anspruch nehmen, so bin ich darüber in Kenntnis gesetzt worden, dass mir die ggf. durch den vorzeitigen Beginn zur Erbringung der Dienstleistung angefallenen Kosten bis zum Tag des Widerrufs in Rechnung gestellt werden können.

Datum, Unterschrift

11. Vertragsbestandteile

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der innogy TelNet GmbH nebst den Besonderen Geschäftsbedingungen, Produktbeschreibungen und Preislisten für die jeweiligen Produkte. Es gelten weiterhin die Datenschutzhinweise der innogy TelNet GmbH sowie die Voraussetzungen des gesetzlichen Widerrufsrechts. Diese habe ich zur Kenntnis genommen. Die jeweils aktuell gültigen vorgenannten Bedingungen können unter <https://www.innogy-highspeed.com/downloads/> abgerufen werden.

Mit meiner Unterschrift beauftrage ich die vorgenannten Leistungen.

Datum, Unterschrift

¹Kunde mietet keinen Router bei der innogy TelNet, sondern nutzt seinen eigenen Router.

Bestellformular Zusatzoptionen

Die Produktdetails entnehmen Sie bitte den beigefügten Produktunterlagen. Sämtlicher Hardwareversand erfolgt zzgl. 9,98 € inkl. MwSt.



- innogy TV (12,90 € pro Monat)²
inklusive Set-Top-Box, Fernbedienung und USB-Stick

Sprachpakete

- Russisch (9,90 € pro Monat) Spanisch (1,90 € pro Monat)
 Türkisch (6,90 € pro Monat) Portugiesisch (1,90 € pro Monat)
 Polnisch (6,90 € pro Monat) Englisch (1,90 € pro Monat)
 Italienisch (6,90 € pro Monat) Französisch (1,90 € pro Monat)

- HD-Paket (4,90 € pro Monat)

- Öffentliche dynamische IP-Adresse (3,00 € pro Monat)

Vertragsbestandteile

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der innogy TelNet GmbH nebst den Besonderen Geschäftsbedingungen, Produktbeschreibungen und Preislisten für die jeweiligen Produkte. Es gelten weiterhin die Datenschutzhinweise der innogy TelNet GmbH sowie die Voraussetzungen des gesetzlichen Widerrufsrechts. Diese habe ich zur Kenntnis genommen. Die jeweils aktuell gültigen vorgenannten Bedingungen können unter innogy-highspeed.com/downloads abgerufen werden.

Mit meiner Unterschrift beauftrage ich die vorgenannten Leistungen.

Datum, Unterschrift

Vollständiger Name in Druckschrift



² Nur in Kombination mit Internet & Phone 120 und 300 möglich.

³ 30 € Rabatt auf die Anschlussgebühr und 3 € Rabatt auf den Monatspreis für 24 Monate für innogy und BEW Kunden (Strom/Erdgas).

Ausfüllanleitung für den Anbieterwechsellauftrag

Anbieterwechsellauftrag von innogy Highspeed

Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPaBg)
(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)
 Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei:
 zum nächst möglichen Termin.

Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.

Name/Firma: _____ Vorname: _____
 Straße: _____ Hausnr.: _____
 PLZ: _____ Ort: _____

alle Nr. der Anschlüsse portieren

Ortsnetzkenzahl _____ Rufnummer/n _____
(Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angegeben werden!)

Telekommunikations- Durchwahl-RN - Abfragestelle Rufnummernblock:
 anlagen: von _____ bis _____

Ort, Datum: _____ Unterschrift: _____
Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

WBCI-GF: VA_KUE_MRN Vorab-ID: _____ Änderungs- / Sorno-ID _____

PKlauf: D214 Wechseltermin: schnellstmöglich neuer Wechseltermin: _____

Portierungsfenster: 06:00 - 8:00 Uhr 06:00 - 12:00 Uhr

Rückinformation an: VSE NET über Fax/E-Mail: 0681/607-1299 Tel.: _____

Ressourcenübernahme: ja nein Sicherer Hafen: Sorno ausgeführt: ja nein

Zustimmung: ZWA NAT ADA Datum: _____ Ist-Technologie: _____

WITA: S/PRI: WITA-Vertragsnummer / Line-ID: _____

Grund: _____

Ablehnung: ADF KNI VAE RNG WAI AIF SON

Ortsnetzkenzahl	Rufnummer/n	PKI abg	PKI abg	Bei Telekommunikationsanlagen:
_____	_____	_____	_____	Durchwahl-RN - Abfragestelle _____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	Rufnummernblock _____
_____	_____	_____	_____	von _____ bis _____
_____	_____	_____	_____	PKI abg _____

Ansprechpartner _____ über Fax/E-Mail: _____ Tel.: _____

Interne Bemerkungen _____

1. Bisheriger Anbieter, bei dem Sie Ihren Anschluss kündigen, z. B. Telekom Deutschland GmbH

2. Name und Anschrift des Kunden/Anschlussinhabers
 (Bitte tragen Sie alle Inhaber des Anschlusses ein, falls dieser auf mehrere Personen gemeldet ist.)

3. Auflistung sämtlicher zum Anschluss gehörenden Rufnummern
 (Bitte schreiben Sie innogy Internet & Phone hinter die Nummern, die Sie behalten möchten.)

4. Ort, Datum der Antragstellung/ Unterschrift des Kunden
 (aller Anschlussinhaber)
 Bei Firmenkunden zusätzlich auch stempeln.

5. Bitte nicht ausfüllen

Bitte senden Sie den ausgefüllten Anbieterwechsellauftrag an folgende Adresse:

BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH
 Sonnenweg 30
 51688 Wipperfürth

Anbieterwechsellauftrag von innogy Highspeed

Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPag)

(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)
 Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei:
 zum nächst möglichen Termin.

Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.

Name/Firma : Vorname:
 Straße: Hausnr.:
 PLZ: Ort:

alle Nr. der
Anschlüsse
portieren

Ortsnetzkenzahl Rufnummer/n (Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angegeben werden!)

Telekommunikations- Durchwahl-RN - Abfragestelle Rufnummernblock:
 anlagen: - von bis

Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

Ort, Datum:

Unterschrift:

von den beteiligten Endkundenvertragspartnern (EK) auszufüllen

WBCI-GF: VA_KUE_MRN Vorab-ID: Änderungs- / Storno-ID:

PKlauf: D214 Wechseltermin: schnellstmöglich neuer Wechseltermin:

Portierungsfenster: 06:00 - 8:00 Uhr 06:00 - 12:00 Uhr

Rückinformation an: VSE NET über Fax/E-Mail: 0681/607-1299 Tel.:

Ressourcenübernahme: ja nein Sicherer Hafen: Storno ausgeführt: ja nein

Zustimmung: ZWA NAT ADA Datum: Ist-Technologie:

WITA: S/PRI: WITA-Vertragsnummer / Line-ID:

Grund:

Ablehnung: ADF KNI VAE RNG WAI AIF SON

Ortsnetzkenzahl	Rufnummer/n	PKI abg	PKI abg	Bei Telekommunikationsanlagen:
.....	-	-	Durchwahl-RN - Abfragestelle
.....	-	-	-
.....	-	-	Rufnummernblock
.....	-	-	von bis
.....	-	-	PKI abg

Ansprechpartner über Fax/E-Mail: Tel.:

interne Bemerkungen

Bitte ausgefüllt senden an

innogy TelNet GmbH
Kruppstr. 5
45128 Essen

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden es zurück an die oben aufgeführte Adresse, oder alternativ:

per Fax an **0800 99 000 88**
per E-Mail an **service@innogy-highspeed.com**

Widerrufformular

Hiermit widerrufe(n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistungen¹

Bestellt am²

Erhalten am³

Name⁴

Anschrift⁴

Datum⁵

Unterschrift⁶

¹ Angabe der Ware über die der Widerruf erklärt werden soll (auszufüllen vom Verbraucher)

² Bestelldatum (auszufüllen vom Verbraucher)

³ Lieferdatum (auszufüllen vom Verbraucher)

⁴ Name und Anschrift des Verbrauchers (auszufüllen vom Verbraucher)

⁵ Datum, an dem der Widerruf erklärt wird (auszufüllen vom Verbraucher)

⁶ Unterschrift des/der Verbrauchers (nur bei Mitteilung auf Papier)



innogy

innogy TelNet GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen für RWE Highspeed, innogy „Internet & Phone“ sowie die Option innogy TV

Allgemeine Geschäftsbedingungen der innogy TelNet GmbH für das Erbringen von Telefon- und Internetdienstleistungen sowie die Option innogy TV

§ 1 Geltungsbereich

Die innogy TelNet GmbH, Kruppstraße 5, 45128 Essen, eingetragen beim Amtsgericht Essen, HRB 22565 („innogy TelNet“) erbringt ihre angebotenen Leistungen („Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Kundenvertrages, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“), der für einzelne Dienste anzuwendenden Besonderen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung, der jeweiligen Preisliste, die der Vertragspartner („Kunde“) durch Erteilung des Auftrages bzw. Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt, und – soweit anwendbar – der Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG). Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Bei Widersprüchen im Vertrag gelten nacheinander:

a) die Auftragsbestätigung

b) die Preisliste

c) die für einzelne Dienste spezifische Leistungsbeschreibung

d) die für einzelne Dienste spezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen („BGB“);

e) die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“)

Die angebotenen Dienste sind für die Nutzung durch Privatkunden konzipiert. Die Nutzung durch gewerbliche Kunden und Freiberufler wird von innogy TelNet im Rahmen der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie in den Besonderen Geschäftsbedingungen genannten Einschränkung jedoch gestattet. Die Nutzung ist für gewerbliche Kunden und Freiberufler jedoch nur in dem vorliegenden für Privatkunden definierten Leistungsumfang möglich. innogy TelNet übernimmt keine Verantwortung für eine über diesen Leistungsumfang hinausgehende gewerbliche oder freiberufliche Nutzung und behält sich vor, solche über den Leistungsumfang hinausgehenden Nutzungen einzuschränken oder zu unterbinden.

§ 2 Änderungen der Geschäftsbedingungen

- (1) innogy TelNet ist berechtigt, die AGB, die Besonderen Geschäftsbedingungen und auch die Preislisten zu ändern, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden. Die vereinbarten Preise können zum Ausgleich von gestiegenen Kosten erhöht werden. Dies ist z. B. der Fall, wenn Dritte, von denen innogy TelNet zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise erhöhen.
- (2) Im Falle einer Änderung kann der Kunde das Vertragsverhältnis für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen innerhalb eines Monats nach Zugang der schriftlichen Information nach Maßgabe von § 17 kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Änderung nach Ablauf eines Monats wirksam. innogy TelNet weist den Kunden in einer schriftlichen Mitteilung auf sein Kündigungsrecht und die Bedeutung seines Verhaltens hin.
- (3) Bei Änderungen der Umsatzsteuer sowie der Kosten für die Zusammenschaltung und/oder für Dienste anderer Anbieter, die unter Nutzung des innogy TelNet Netzes erbracht werden, kann innogy TelNet die jeweilige Preisliste der Änderung entsprechend anpassen, ohne dass ein Kündigungsrecht des Kunden besteht. In diesem Fall tritt die Änderung mit Bekanntgabe ein, sofern nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt vonseiten der innogy TelNet bestimmt ist.

§ 3 Vertragsabschluss

- (1) Ein Vertrag über die Nutzung der Dienste kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden (z. B. unter Verwendung des entsprechenden Bestellformulars) (Angebot) und den Zugang der anschließenden Annahme durch innogy TelNet (Auftragsbestätigung) oder eine Einräumung der Nutzungsmöglichkeit der betreffenden Dienste zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten sowie diesen AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Besonderen Geschäftsbedingungen. Bei fernmündlichen Aufträgen wird die Identität des Kunden durch Abfrage von Name, Geburtstag und individuellem Kundenkennwort sichergestellt. Vom Kunden gewünschte Vertragsänderungen werden erst durch eine schriftliche Bestätigung der innogy TelNet wirksam.
- (2) innogy TelNet ist berechtigt, ein Angebot ohne Angabe von Gründen zurückzuziehen. innogy TelNet kann den Vertragsabschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, eines Mietvertrages, eines Personalausweises, einer Grundstückseigentümerkklärung oder von der Erbringung einer angemessenen Sicherheitsleistung abhängig machen. innogy TelNet ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskostenbetrages abhängig zu machen.
- (3) innogy TelNet macht die Annahme des Vertrags davon abhängig, dass die infrastrukturellen oder technischen Voraussetzungen für die Leistungserbringung vorhanden sind und insbesondere die für die Leistungserbringung erforderlichen Dienste anderer Anbieter möglich sind und zur Verfügung stehen. Der Kunde ist darüber informiert, dass die Bereitstellung nicht flächendeckend gewährt werden kann.

§ 4 Bonitätsprüfung

innogy TelNet behält sich vor, vor Vertragsabschluss und während der Dauer des Vertrages Auskünfte bei der Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (SCHUFA Holding AG) einzuholen und die Bonität des Kunden zu prüfen.

§ 5 Widerrufsbelehrung

- (1) Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (innogy TelNet GmbH, Kruppstraße 5, 45128 Essen, Telefon 0800 99 000 66, Fax 0800 99 000 88, E-Mail: service@innogy-highspeed.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. eines mit der Post versandten Briefes, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.
- (2) Folgen des Widerrufs
Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich

etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.
Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns (innogy TelNet GmbH, Kruppstraße 5, 45128 Essen) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu diesem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht. Unser Muster-Widerrufsformular finden Sie unter [innogy-highspeed.com](#).

§ 6 Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

innogy TelNet behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für innogy TelNet mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich nicht anders lösbar oder sonst unvermeidlich ist und dem Kunden hierdurch keine Mehrkosten oder Leistungseinschränkungen entstehen.

§ 7 Voraussetzung für die Leistungserbringung

- (1) Voraussetzung für die Leistungserbringung ist der Anschluss des Gebäudes des Kunden an das Netz der innogy TelNet entweder über
 - eine Glasfaseranbindung, wenn es sich um eine Leistung handelt, die eine Glasfaserverkabelung in das Gebäude des Kunden benötigt, wie z. B. Internet & Phone 300. Voraussetzung hierfür ist die Installation eines Abschlusspunktes der Glasfaser sowie ggf. eine bestehende Glasfaserverkabelung von der Hauseinführung des Gebäudes bis zu einem Abschlusspunkt im Gebäude des Kunden (Innenhausverkabelung). Diese Glasfaseranbindung ist Gegenstand einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung;
 - die Anbindung an einen Kabelverzweiger der Telekom Deutschland GmbH (z. B. über einen bestehenden Telefon- oder DSL-Anschluss) sowie eine bestehende Verkabelung von der Hauseinführung des Gebäudes bis zu einer Telefonanschlussdose (Innenhausverkabelung), wenn es sich um einen Anschluss mit dem Produkt innogy Internet & Phone handelt,
- (2) innogy TelNet ist berechtigt, die Durchführung des Vertrages davon abhängig zu machen, dass für das Gebäude eine entsprechende Grundstücksnutzungsvereinbarung nach § 45a TKG oder eine Gestattung nach § 76 TKG vorliegt. Liegt diese nicht vor oder entfällt diese, so ist innogy TelNet berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

§ 8 Eigentum/Hard- und Software-Überlassung/Schutzrechte

- (1) innogy TelNet stellt dem Kunden je nach Produkt standardmäßig oder auf Wunsch nach Vorgaben von innogy TelNet die erforderlichen Endgeräte (z. B. Modem, Set-Top-Box) zur Verfügung. Die hierbei dem Kunden zusätzlich entstehenden Kosten sind der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen. Die erforderlichen Endgeräte erhält der Kunde nach der Beauftragung und Feststellung der Anschlussfähigkeit kurz vor der Schaltung des Anschlusses oder der Bereitstellung weiterer optionaler Dienste zugesandt. Sollte der Versand mehrfach erfolgen müssen, weil die Zustellung bei dem Kunden nicht möglich war (z. B. weil der Kunde das End-

gerät nicht entgegennimmt oder aber die Zustellung aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich war), hat der Kunde etwaige zusätzliche Kosten für die mehrfache Zustellung gemäß dem jeweils aktuellen Preisblatt zu zahlen. Gleiches gilt für etwaige Retouren, z. B. bei einem Vertragswechsel. Die erforderlichen Endgeräte werden durch innogy TelNet vorkonfiguriert und entweder durch einen mitgelieferten USB-Stick personalisiert oder die Konfigurierung erfolgt vollautomatisch bei der ersten Anschaltung über das Netz. Verwendet der Kunde ein durch innogy TelNet bereitgestelltes Endgerät, ist dieses fester Bestandteil der Dienstleistung und bleibt im Eigentum der innogy TelNet.

- (2) Der Kunde hat die Option, ein eigenes Endgerät zu verwenden, soweit in den spezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist. Das kundeneigene Endgerät ist nicht Bestandteil des von innogy TelNet zur Verfügung gestellten Dienstes. Es erfolgt keine Wartung oder Konfiguration eines kundeneigenen Endgerätes bei Bereitstellung oder während des Betriebes. Alle vom Kunden eingesetzten Endgeräte müssen den Standard 1TR112 unterstützen und explizit für Annex J geeignet sein. Notwendige Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss des kundeneigenen Endgerätes und die Nutzung der Telekommunikationsdienste der innogy TelNet werden dem Kunden nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt.
- (3) Bei Beendigung des Vertrages (Kündigung, Widerruf) ist der Kunde verpflichtet, die ihm von innogy TelNet überlassene Hardware (wie z. B. FRITZ!Box, Set-Top-Box) einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und des sonstigen Zubehörs auf eigene Gefahr und Kosten unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen, an die innogy TelNet zurückzugeben. Unterbleibt die Rückgabe, ist innogy TelNet berechtigt, dem Kunden die Hardware einschließlich des genannten Zubehörs in Rechnung zu stellen. Der Kunde haftet für durch ihn zu vertretende Schäden an der überlassenen Hardware oder deren Verlust. Ist die überlassene Hardware durch einen Umstand beschädigt worden, den der Kunde nicht zu vertreten hat (z. B. Blitzschlag oder Wasserschaden), der aber durch eine Versicherung des Kunden oder eines Dritten abgedeckt ist (z. B. durch eine Hausratversicherung), so wird der Kunde den Schaden über diese Versicherung abwickeln und innogy TelNet ersetzen oder innogy TelNet die Ansprüche gegen die Versicherung zur eigenen Geltendmachung abtreten.

§ 9 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für die Bereitstellung der Dienste ergeben sich aus der Vereinbarung mit dem Kunden. Sie sind für den Beginn der Dienste nur verbindlich, wenn innogy TelNet diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch innogy TelNet geschaffen hat, sodass innogy TelNet den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von innogy TelNet nicht zu vertretenden vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.
- (2) Die Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte von innogy TelNet wegen Verzugs des Kunden um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber innogy TelNet nicht nachkommt. Verzögert sich die Leistungsbereitstellung durch innogy TelNet aufgrund von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, und hat innogy TelNet alles Erforderliche zur Leistungsbereitstellung getan, ist innogy TelNet berechtigt, dem Kunden die monatliche nutzungsunabhängige Vergütung in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde eine von innogy TelNet gesetzte, schriftlich geltend gemachte Nachfrist von 10 Tagen nicht einhält.

- (3) Gerät innogy TelNet in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

§ 10 Zahlungsbedingungen/Rechnung/SEPA-Lastschriftmandat

- (1) Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der bei Vertragsschluss jeweils gültigen Preisliste für die vertraglich vereinbarte Leistung. Die Zahlungsverpflichtung des Kunden beginnt, ausgenommen im Falle von § 9 Abs. 2, mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der vertraglichen Leistung. Sind monatlich zu zahlende nutzungsunabhängige Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungsverpflichtung besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet. Sämtliche Entgelte – nutzungsabhängige und nutzungsunabhängige – sind vom Kunden 14 Tage nach Rechnungsstellung zu zahlen.
- (2) Über das zu zahlende Entgelt erstellt innogy TelNet dem Kunden eine elektronische Rechnung. Die Abrechnung erfolgt monatlich.
- (3) innogy TelNet teilt dem Kunden mit, dass er seine elektronische Rechnung über seinen Kundenaccount abrufen und als PDF herunterladen kann. Mit dem auf die Bereitstellung der elektronischen Rechnung auf dem Kundenaccount folgenden Werktag gilt die elektronische Rechnung als zugewandt.
- (4) Der Zugang zum Kundenaccount erfolgt über eine gesicherte Verbindung unter Angabe des dem Kunden vorher von innogy TelNet mitgeteilten Kunden-Logins und des Kundenpasswortes. Der Kunde verpflichtet sich, eine funktionstüchtige E-Mail-Adresse anzugeben, und wird die unter der angegebenen E-Mail-Adresse eingehenden E-Mails regelmäßig abrufen und den Kundenaccount regelmäßig besuchen.
- (5) Neben der elektronischen Rechnung wird dem Kunden standardmäßig keine Rechnung in Papierform zugesandt. Wünscht der Kunde die Zusendung einer Rechnung in Papierform, muss er innogy TelNet hierüber mindestens in Textform informieren. Zusätzliche Kosten für eine Papierrechnung entstehen dem Kunden für die Erstaufbereitung nicht. Eine Ersatz-Papierrechnung kann auf Wunsch des Kunden gegen Entgelt zur Verfügung gestellt werden, jedoch lediglich im Zeitraum der letzten 6 Monate.
- (6) Der Rechnungsbetrag wird im Einzugsermächtigungsverfahren vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde erteilt innogy TelNet hierzu eine Einzugsermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat). Der Lastschrifteinzug erfolgt nicht vor Ablauf von 14 Tagen nach Rechnungsstellung. Der Kunde wird 14 Tage vor Durchführung einer SEPA-Lastschrift informiert, wann und mit welcher Summe sein Konto belastet wird (Pränotifikation). Diese Information kann per Brief, per E-Mail oder auch telefonisch erfolgen. Die Pränotifikation kann sich im Falle von Lastschriftrückgaben und erneutem Einzug auf 2 Tage verkürzen. Der Kunde verpflichtet sich, zum Zeitpunkt des Lastschrifteinzugs eine Deckung in Höhe des Rechnungsbetrages auf dem von ihm angegebenen Konto vorzuhalten. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde innogy TelNet die hierdurch entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, in dem er dies zu vertreten hat, mindestens jedoch in Höhe von 5,00 Euro.
- (7) Der Kunde hat auch die Entgelte zu erstatten, die durch eine von ihm zugelassene Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistung von innogy TelNet durch Dritte entstanden sind. Entgelte, die durch eine unbefugte Nutzung des Telekommunikationsdienstes entstanden sind, hat der Kunde zu erstatten, wenn und soweit er die unbefugte Nutzung zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt innerhalb seines Verantwortungsbereiches der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.
- (8) Im Falle der Gewährung eines Rabattes aufgrund bestehender vertraglicher Beziehung mit der innogy SE oder einem mit dieser verbundenen Unternehmen ist innogy TelNet berechtigt, die erforderlichen Kundendaten zur Überprüfung dieser Rabattgewährung an die innogy SE oder das mit dieser verbundene Unternehmen weiterzuleiten.
- (9) Der Kunde kann eine ihm von innogy TelNet erteilte Abrechnung innerhalb einer Frist von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich oder in Textform, z. B. per E-Mail, beanstanden. Wenn innerhalb der genannten Frist keine Beanstandungen erhoben werden, gilt die Rechnung als genehmigt. innogy TelNet wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung hinweisen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Beanstandung.
- (10) Wechselt der Kunde zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen, hat innogy TelNet als abgebendes Unternehmen ab Beendigung der vereinbarten Leistung bis zum Ende der sich aus § 46 Abs. 1 TKG ergebenden Leistungspflicht einen Entgeltanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen, mit der Maßgabe, dass der Anspruch auf Zahlung der Anschlussentgelte um 50 % reduziert wird, es sei denn, innogy TelNet weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch innogy TelNet taggenau.

§ 11 Verzug des Kunden/Sperre/Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

- (1) Kommt der Kunde mit der Zahlung des Entgeltes in Verzug, so ist innogy TelNet berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank ab Verzugsbeginn in Rechnung zu stellen. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, beträgt der Verzugszinssatz 9 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank.
- (2) innogy TelNet ist weiterhin berechtigt, die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten pauschal mit 5,00 Euro zu berechnen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass innogy TelNet im Einzelfall kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (3) Gerät der Kunde mit der Erfüllung seiner übrigen Pflichten und Obliegenheiten in Verzug oder verletzt er diese schuldhaft, kann innogy TelNet Ersatz für den ihr entstandenen Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen verlangen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche von innogy TelNet wegen Verzugs des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, bleibt unberührt.
- (4) innogy TelNet bzw. die von innogy TelNet beauftragten Unternehmen sind berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der Regelungen des § 45k TKG kostenpflichtig zu sperren, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75,00 Euro in Verzug ist und eine etwaige geleistete Sicherheit verbraucht ist und innogy TelNet dem Kunden diese Sperre mindestens 2 Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Die Kosten für die Sperrung sind in den jeweils gültigen Preislisten festgelegt.
- (5) Bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso werden nicht titulierte Forderungen Dritter im Sinne von § 45h Abs. 1 Satz 1 TKG nicht mitgerechnet, auch wenn diese Forderungen bereits abgetreten worden sind. Die letzten beiden Sätze gelten nicht, wenn innogy TelNet den Kunden zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrages nach § 45j TKG aufgefordert und der Kunde diesen nicht binnen 2 Wochen gezahlt hat.

- (6) Handelt es sich um einen reinen Datenanschluss oder eine reine Datenleitung, die nicht für Festnetztelefonie verwendet wird, gilt Abs. 5 nicht.
- (7) Der Kunde bleibt im Falle einer berechtigten Sperre verpflichtet, die der innogy TelNet geschuldete Vergütung zu bezahlen. Hierzu zählt auch der monatliche Grundpreis für die Zurverfügungstellung der Dienste, z. B. eines Telefonanschlusses.
- (8) Sperren werden im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe für die Durchführung entfallen sind. Soweit eine Abgangssperre möglich ist, wird vor einer Sperre des allgemeinen Netzzugangs zunächst eine einwöchige Abgangssperre durchgeführt.
- (9) Gegen Ansprüche von innogy TelNet kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 12 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, im Antrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat innogy TelNet jede Änderung seiner Rufnummer und seines Namens (bei Firmen auch die Änderung der Rechtsform, Rechnungsanschrift bzw. des Geschäfts-sitzes), der vertraglichen Grundlage (Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) und seiner Adresse, seiner Bankverbindung (Vertragsdaten) und grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Einleitung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) unverzüglich anzuzeigen oder durch einen Bevollmächtigten mitteilen zu lassen, soweit dies für eine ordnungsgemäße Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich ist. Im Falle eines Umzuges ist der Kunde verpflichtet, innogy TelNet den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen. Sollten innogy TelNet Kosten dadurch entstehen, dass der Kunde eine der vorgenannten Änderungen und Informationen vorher nicht rechtzeitig mitteilt, behält sich innogy TelNet vor, diese Kosten gegenüber dem Kunden geltend zu machen.
- (2) Persönliche Passwörter und Nutzer- bzw. Zugangskennung hat der Kunde vertraulich zu behandeln. Der Kunde hat alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch seiner Passwörter und/oder Kennungen – auch durch Angehörige – zu verhindern. Er ist verpflichtet, Passwörter und Kennungen unverzüglich zu ändern bzw. ändern zu lassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte davon Kenntnis erhalten haben. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der Nutzung des Zugangs durch Dritte entstehen.
- (3) Der Kunde wird keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte, insbesondere keine die Urheberrechte Dritter verletzenden Inhalte, über die von innogy TelNet überlassenen Dienste verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub leisten. Er stellt innogy TelNet auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der angeblichen Verletzung der Pflichten gegen innogy TelNet erhoben werden.

§ 13 Weitergabe an Dritte

Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von innogy TelNet die bereitgestellten Dienste weder ganz noch teilweise gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte überlassen (Reselling) oder diesen unentgeltlich zur Verfügung stellen. Insbesondere ist die Nutzung der Dienste an einem anderen als dem vertraglich vereinbarten Anschluss untersagt, unabhängig davon, ob der Anschlussinhaber dieses anderen Anschlusses ein Dritter oder der Kunde ist. Beim Verstoß kann innogy TelNet den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündi-

gungsfrist kündigen. Ferner kann innogy TelNet vom Kunden verlangen, so gestellt zu werden, wie innogy TelNet ohne die vertragswidrige Nutzung gestanden hätte.

§ 14 Verfügbarkeit der Dienste/Gewährleistung

- (1) innogy TelNet wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen in der Regel innerhalb von 24 Stunden nachgehen und sie im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen.
- (2) Die Störungsbeseitigung erfolgt dadurch, dass innogy TelNet einen Bereitschaftsdienst zur Störungsannahme und -beseitigung zur Verfügung stellt, der dem Kunden in der vereinbarten Zeit zur Verfügung steht. Näheres zur Störungsbeseitigung ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen.
- (3) Die Störungsbeseitigungspflicht entfällt für Störungen, die der Kunde zu vertreten hat, oder wenn eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vorliegt. Eine Störung, die der Kunde zu vertreten hat, liegt insbesondere dann vor, wenn sie durch unerlaubte Eingriffe des Kunden oder vom Kunden beauftragter Dritter in die von innogy TelNet zur Verfügung gestellten Dienste und/oder Anlagen oder durch eine unsachgemäße Bedienung oder Behandlung der Anlagen durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte verursacht ist. Entsprechendes gilt, wenn beim Kunden der Strom ausgefallen ist.
- (4) Sind mit der Störungsbeseitigung auf Wunsch des Kunden gleichzeitig Änderungen oder Verbesserungen verknüpft, sind diese rechnerisch abgegrenzt von der Störungsbeseitigung gesondert zu vergüten.
- (5) Hält eine erhebliche Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich von innogy TelNet liegt, länger als eine Woche ohne Unterbrechung an, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn
 - a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die innogy TelNet Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,
 - b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegt.
- (6) Dem Kunden steht die Möglichkeit offen die Datenübertragungsrates seines Anschlusses überprüfen zu lassen. Für die Überprüfung kann der Kunde das Messangebot der Bundesnetzagentur nutzen. Dabei umfasst die Messung der Datenübertragungsrates, die über den Zugang des Kunden erreicht wird, mindestens die aktuelle Download-Rate, die aktuelle Upload-Rate und die Paketlaufzeit.

§ 15 Unterbrechung von Diensten

- (1) innogy TelNet und die von ihr beauftragten Unternehmen sind berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, des Schutzes vor Missbrauch der Dienste (auch durch Dritte), der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren/-würmern oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz ergeben sich hieraus nicht.

- (2) Entsprechendes gilt, wenn innogy TelNet gesicherte Kenntnisse besitzt, dass der Kunde in gesetzlich verbotener Weise bestimmte Übersendungen und Übermittlungen von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen vorgenommen hat, und innogy TelNet gemäß § 45a TKG zur Verhinderung der Wiederholung verpflichtet ist bzw. wenn das Entgeltaufkommen des Kunden in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Aussetzung der Leistungen Entgelte für die in der Zwischenzeit erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet und geleistete Sicherheiten verbraucht sind.
- (3) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen finden ohne Ankündigung statt, sofern diese während nutzungs-schwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von innogy TelNet voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen. innogy TelNet wird den Kunden bei längeren vorübergehenden Einschränkungen oder Beschränkungen in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer unterrichten. Die Mitteilungspflicht über den Beginn der Einstellung besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den Umständen objektiv nicht vorher möglich ist oder die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.
- (4) innogy TelNet ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- (5) In Fällen höherer Gewalt ist innogy TelNet von der Leistungspflicht befreit. Als Fälle höherer Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei zu vertreten sind. Hierzu zählen insbesondere Arbeitskampfmaßnahmen (auch in Drittbetrieben), behördliche Maßnahmen und eine Unterbrechung der Stromversorgung von mehr als vier Stunden.

§ 16 Haftung

- (1) Für Schäden aufgrund der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit haftet innogy TelNet gegenüber Verbrauchern und Unternehmern nach den Regelungen des TKG.
- (2) Im Übrigen haftet innogy TelNet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft unbeschränkt.
- (3) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet innogy TelNet im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Bei leichter Fahrlässigkeit oder bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung der innogy TelNet auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- (4) Für den Verlust von Daten haftet innogy TelNet bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Abs. 3 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- (5) Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverlust oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden, und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- (6) In Bezug auf die von innogy TelNet zur Verfügung gestellte Software oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

§ 17 Vertragslaufzeit/Kündigung, Umzug und Anbieterwechsel

- (1) Die Mindestvertragslaufzeit beträgt, sofern nicht Abweichendes, z. B. in Aktionen, von innogy TelNet vereinbart wurde, 12 Monate. Für die Produkte RWE Highspeed 16, 25, 25+, 50, 100, 100 symmetrisch und 300 beträgt die Mindestvertragslaufzeit 12 Monate. Für die Produkte Internet & Phone 16, 30, 60, 120 und 300 beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Für einzelne Produktoptionen (z. B. innogy TV) können eigene Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen gelten, welche in den Besonderen Geschäftsbedingungen oder in den Leistungsbeschreibungen der jeweiligen Produktoptionen geregelt sind.
- (2) Bei einem Tarifwechsel beginnt je nach Produkt oder Tarif eine neue 12- oder 24-monatige Mindestvertragslaufzeit. Die Zubuchung von zusätzlichen Vertragsoptionen, wie innogy TV, zusätzlichen IP-Adressen oder Rufnummern, löst keine neue Mindestvertragslaufzeit aus. Die neue Mindestvertragslaufzeit beginnt mit der Freischaltung des neuen Anschlusses bzw. der Aktivierung der Vertragsänderung.
- (3) Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht von einem der Vertragspartner 6 Wochen vor dem Ende der Vertragslaufzeit schriftlich oder in Textform, z. B. per E-Mail, gekündigt wird.
- (4) Bei einem Umzug des Kunden wird innogy TelNet die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte am neuen Wohnsitz des Kunden weiter erbringen, sofern diese von innogy TelNet dort angeboten wird. Dies erfasst stets das gesamte Vertragsverhältnis und damit alle in Anspruch genommenen Leistungen. Der Kunde hat die durch den Umzug bei innogy TelNet anfallenden Kosten und Aufwendungen (z. B. Abbau des alten Anschlusses, Installation eines neuen Anschlusses an der neuen Adresse) gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu tragen. Zieht der Kunde in ein Gebiet, in welchem die geschuldete Leistung von innogy TelNet nicht angeboten wird, so ist er berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen.
- (5) Wechselt der Kunde zu einem neuen Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten, wird innogy TelNet sicherstellen, dass die Unterbrechung der Dienste für den Kunden nicht länger als einen Kalendertag andauert. innogy TelNet wird daher die Leistungen erst dann unterbrechen, wenn die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde besteht auf eine frühere Unterbrechung. Beabsichtigt der Kunde, seine ihm zugeordnete Rufnummer beizubehalten, kann die Portierung der Rufnummer und damit der Wechsel erst dann erfolgen, wenn die Rufnummer bei dem neuen Anbieter geschaltet ist. innogy TelNet wird den Kunden wieder auf ihr Netz zurückschalten, falls der Anbieterwechsel nicht unterbrechungsfrei bzw. binnen eines Kalendertages möglich ist. Im Falle eines Wechsels hat innogy TelNet als abgebendes Unternehmen ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zu dem Zeitpunkt, in welchem der Wechsel unterbrechungsfrei bzw. binnen eines Kalendertages durchgeführt wird, gegenüber dem Kunden einen Entgeltanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen, mit der Maßgabe, dass der Anspruch auf Zahlung der Anschlussentgelte um 50 % reduziert wird, es sei denn, innogy TelNet kann nachweisen, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. innogy TelNet wird die Abrechnung taggenau erstellen.

§ 18 Außerordentliche Kündigung

- (1) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn

- a) der Kunde seine Zahlungen in unberechtigter Weise teilweise oder gänzlich einstellt oder
 - b) der Kunde für 2 aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als 2 Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für 2 Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 75 Euro), in Verzug kommt,
 - c) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder die Dienstleistungen in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt oder bei der Nutzung der Dienste gegen Strafvorschriften verstößt oder wenn ein entsprechender dringender Tatverdacht besteht,
 - d) der Kunde gegen eine wesentliche Bestimmung des Vertrages (insbesondere aus § 13) verstößt und trotz schriftlicher Mitteilung keine geeigneten Maßnahmen trifft, um die Vertragsverletzung unverzüglich abzustellen,
 - e) der Kunde eine erforderliche Grundstücksnutzungsvereinbarung (vgl. § 7 Abs. 2) nicht vorlegt oder eine solche gekündigt oder zurückgezogen wird,
 - f) innogy TelNet eine erforderliche Lizenz verliert oder ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
 - g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 45k TKG mindestens 14 Tage anhält und innogy TelNet die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat.
- (2) Bei einer außerordentlichen Kündigung in den Fällen a – e und g ist innogy TelNet zudem berechtigt, einen Schaden von 50 % der für die restliche Mindestvertragslaufzeit noch anfallenden Fixkosten sofort in Rechnung zu stellen. Dem Kunden steht der Nachweis eines geringeren Schadens frei.

§ 19 Schlichtung

- (1) Macht der Kunde innogy TelNet gegenüber die Verletzung eigener Rechte geltend, die ihm aufgrund des TKG zustehen, kann er gemäß § 47a TKG die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn zum Zwecke der außergerichtlichen Streitbeilegung anrufen. Die Bundesnetzagentur hört die Beteiligten mit dem Ziel einer gütlichen Einigung an. Das Verfahren endet mit einer Einigung der Parteien oder der Feststellung der Bundesnetzagentur, dass eine Einigung der Parteien nicht zustande gekommen ist.
- (2) Jede Partei trägt die ihr durch die Teilnahme am Verfahren entstandenen Kosten selbst.
- (3) Der Antrag auf ein Schlichtungsverfahren kann online (über die Homepage der Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und des Suchbegriffes „Streitbeilegung“) oder per Brief gestellt werden; die Adresse lautet: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn, Re. 216, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation, Postfach 80 01, 53105 Bonn.

§ 20 Informationen

- (1) Informationen über die von innogy TelNet zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden, und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden sich im Internet unter innogy-highspeed.com.
- (2) Die Kontaktadressen hinsichtlich der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sind im Internet unter innogy-highspeed.com einsehbar.
- (3) Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis ist unter innogy-highspeed.com einsehbar.

- (4) Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen innogy TelNet auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, findet sich im Internet unter innogy-highspeed.com.

§ 21 Schlussbestimmungen

- (1) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so werden hiervon die anderen Bestimmungen nicht beeinträchtigt. Eine Lücke oder eine durch die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einer Bestimmung dieses Vertrags etwa entstehende Lücke ist im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung unter Berücksichtigung der Interessen der Beteiligten sinngemäß auszufüllen.
- (2) Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen sowie Nebenabreden bedürfen der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien, soweit nicht im Vertrag oder in den AGB bzw. Besonderen Geschäftsbedingungen etwas anderes ausdrücklich geregelt ist. Das Gleiche gilt für einen Verzicht auf diese Schriftformerfordernisse.

innogy TelNet GmbH

Besondere Geschäftsbedingungen für den Verkauf und die Vermietung von Waren

§ 1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „Bedingungen“ genannt) gelten für alle Leistungen im Zusammenhang mit dem Erwerb oder der kostenpflichtigen Nutzungsüberlassung von Endgeräten (nachfolgend „Hardware“ oder „Endgeräte“ genannt), welche innogy TelNet als optional zubuchbare Optionen zu den Produkten über Festnetzanschlüsse der innogy TelNet gegenüber Endkunden (nachfolgend „Kunde“ genannt) erbringt.

§ 2 Vertragsschluss

- (1) innogy TelNet bietet Hardware ausschließlich in Verbindung mit einem Vertrag über ein innogy TelNet Festnetzprodukt an.
- (2) Der Kunde kann Aufträge schriftlich, fernmündlich oder durch Onlineauftrag (z. B. E-Mail) erteilen. Der Vertrag kommt durch die „Auftragsbestätigung“ der innogy TelNet, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Hardware zustande.
- (3) Der Inhalt des Vertrags richtet sich ausschließlich nach dem Inhalt des Auftrags, der Leistungsbeschreibung/Preisliste, dieser Bedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das jeweilige innogy TelNet Produkt.

§ 3 Eigentumsvorbehalt, Vollstreckung Dritter

- (1) Die von innogy TelNet verkaufte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum von innogy TelNet. Vollstrecken Gläubiger des Kunden die verkaufte Ware, hat der Kunde innogy TelNet unverzüglich zu informieren. Der Kunde hat innogy TelNet in diesem Falle von allen Kosten freizustellen, die innogy TelNet durch die Inanspruchnahme Dritter mit der Wahrung der Eigentumsrechte gegenüber dem pfändenden Gläubiger entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.
- (2) pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.

§ 4 Kaufoption

- (1) Bei der Kaufoption verkauft innogy TelNet die angebotene Hardware gegen Zahlungen eines einmaligen Entgeltes an den Kunden.
- (2) innogy TelNet behält sich das Eigentum an der Hardware bis zur vollständigen Bezahlung vor. Der Kunde ist bis zur vollständigen

Bezahlung zur Weitergabe der Hardware an Dritte, Verpfändung oder Übereignung zur Sicherheit nicht berechtigt.

- (3) Lieferung (Gefahrübergang, Lieferzeit)
 - a) innogy TelNet ist berechtigt, Teilleistungen zu erbringen.
 - b) Mit der Übergabe der Hardware an den Kunden geht die Gefahr des Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung auf den Kunden über. Gleiches gilt bei einem Versand auf Wunsch des Kunden mit der Übergabe der Hardware an die Transportperson.
 - c) Bei Lieferverzug haftet innogy TelNet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Das Verschulden von Vertretern bzw. Erfüllungsgehilfen wird innogy TelNet zugerechnet.
 - d) Kommt der Kunde in Annahmeverzug, ist innogy TelNet berechtigt, den ihr insoweit entstandenen Schaden ersetzt zu verlangen. In diesem Fall geht auch die Gefahr des zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung auf den Kunden über.
- (4) Gewährleistung/Haftung
 - a) Die Gewährleistung richtet sich nach den §§ 433 ff. BGB.
 - b) Ist das Endgerät mangelhaft, kann der Kunde nach seiner Wahl zunächst Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung verlangen. innogy TelNet kann die vom Kunden gewählte Form der Nacherfüllung verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist. Schlägt die gewählte Form der Nacherfüllung fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten, den Kaufpreis mindern und/oder Schadenersatz geltend machen.

§ 5 Mietoption

Bei der Mietoption erhält der Kunde die im jeweiligen Produktpaket enthaltene Hardware gegen Zahlung einer Miete über die vereinbarte Dauer.

§ 6 Versandkostenpauschale

- (1) innogy TelNet berechnet für den Versand der Endgeräte eine Versandkostenpauschale, deren Höhe der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung/Preisliste zu entnehmen ist.
- (2) Die Versandkostenpauschale wird je Anschluss und Bestellung fällig. Werden in einer Bestellung mehrere Endgeräte bestellt oder ergeben sich Teillieferungen, fällt die Versandkostenpauschale nur einmal an.

§ 7 Entgelte/Zahlungsbedingungen

- (1) Die für die jeweiligen Module zu zahlenden einmaligen oder monatlichen Entgelte ergeben sich aus der bei Vertragsabschluss gültigen Leistungsbeschreibung/Preisliste.
- (2) Die Entgelte werden in der Regel über die monatlichen Rechnungen für Sprachtelefonie abgerechnet. innogy TelNet behält sich das Recht vor, über die jeweiligen Entgelte gesonderte Rechnungen zu erstellen.
- (3) Die im Rahmen der Mietoption zu zahlenden Mietzinsen werden monatlich in Rechnung gestellt.
- (4) Einmalige Entgelte im Rahmen der Kauf- und Nutzungsoption (Kaufpreis, einmaliges Bereitstellungsentgelt) sowie die Versandkostenpauschale werden in einer der folgenden Rechnungen komplett in Rechnung gestellt.
- (5) Die Rechnungen werden gemäß der Vereinbarung über das jeweilige innogy TelNet Produkt fällig.

innogy TelNet GmbH

Besondere Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie

§ 1 Leistungsumfang

- (1) innogy TelNet oder deren Beauftragte stellen dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen allgemeinen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung. Der angebotene Sprachtelefoniedienst wird dabei auf Basis des Internetprotokolls produziert. Der Kunde kann den Netzzugang zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen, sofern diese den gesetzlichen und den ordnungsrechtlichen Vorschriften entsprechen. Mithilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen. Sofern es sich bei dem Anschluss um einen innogy TelNet Speed 16 Anschluss handelt, wird der Sprachtelefoniedienst von innogy TelNet entweder als einfacher Telefonanschluss oder aber als BRI-Mehrgeräteanschluss angeboten. Der Telefonanschluss verfügt dabei über einen Sprachkanal, der Mehrgeräteanschluss über zwei Sprachkanäle.
- (2) Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine oder mehrere (maximal 10) Teilnehmerrufnummern für den seitens der innogy TelNet zur Verfügung zu stellenden Anschluss verfügt, die im Rahmen einer Rufnummernportierung zu innogy TelNet übernommen werden sollen, oder eine oder mehrere bestehende Teilnehmerrufnummern nicht beibehalten will, teilt innogy TelNet dem Kunden schriftlich eine Teilnehmerrufnummer zu. Der Kunde kann nachträglich weitere Rufnummern bestellen. Für eine solche nachträgliche Zuweisung einer Rufnummer hat der Kunde ein zusätzliches Entgelt gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu entrichten. Die maximale Anzahl von nutzbaren Rufnummern beträgt an einem Mehrgeräteanschluss 10 Rufnummern, an einem einfachen Telefonanschluss zwei Rufnummern. Mehrgerätenummern zur Verwendung in ISDN-Telefonen oder -Telefonanlagen sind nur mittels eines Mehrgeräteanschlusses nutzbar.
- (3) Wählt der Kunde innogy TelNet als Teilnehmernetzbetreiber, so wird innogy TelNet auch als Verbindungsnetzbetreiber fest voreingestellt. Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich. innogy TelNet weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der innogy TelNet Teilnehmeranschluss nicht die Einwahl über sämtliche Onlinedienste-Rufnummern oder geschlossene Benutzergruppen (Closed User Groups) unterstützt. Darüber hinaus ist die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlrufnummern für den Zugang zum Internet nicht möglich und im Sinne der angebotenen Leistung nicht zulässig.
- (4) Aufgrund gesetzlicher Regelung und im Interesse des Kunden stellt innogy TelNet Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Auch behält sich innogy TelNet vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren.
- (5) Sofern es der Kunde wünscht und dies technisch möglich ist, kann innogy TelNet netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche sperren. Die Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte später eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche gewünscht sein, so kann innogy TelNet für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

§ 2 Einzelverbindungs nachweis/Einwendungen gegen Rechnungen

- (1) Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht. Diese Übersicht enthält nicht die pauschal mit einer Telefonflatrate abgegoltene Verbindungen. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine gekürzte Aufführung.
- (2) Hat der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis beantragt, ist er verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind bzw. informiert werden, dass ihm mit dem Einzelverbindungs nachweis ihre Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.

§ 3 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Soweit für die betreffende Leistung von innogy TelNet die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen (z. B. Zugang zum Telefonanschluss) erforderlich sind, wird der Kunde innogy TelNet bzw. ihren Erfüllungshelfern die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist die Installation zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich, ist er innogy TelNet gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und eventuell anfallende Mehraufwendungen verantwortlich.
- (2) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:
 - a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von innogy TelNet oder deren Beauftragten ausführen zu lassen,
 - b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterleitung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterleitung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterleitung einverstanden ist.
 - c) die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist,
 - d) dem Beauftragten von innogy TelNet den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen und zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und diesen Besonderen Geschäftsbedingungen erforderlich ist
 - e) den Sprachtelefoniedienst, insbesondere die Notruf funktionalität, nur an dem vereinbarten Anschluss zu nutzen.

§ 4 Telefonflatrate

Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt. Ausgenommen von der Option Telefon-Flat sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen, sowie Verbindungen zu Internet Providern und Verbindungen zum Zwecke der Datenübertragung. Ferner sind ausgenommen von dieser Option Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern sowie Mehrwertdienst rufnummern und Auskunftsdiensten. Ebenso umfasst die Option Telefon-Flat keine Verbindungen in Mobilfunknetze oder ins Ausland, sondern ausschließlich Verbindungen in das deutsche Festnetz. Auch darf der Kunde die Option Telefon-Flat nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste (z. B. Resale) zu erbringen. Die Option Telefon-Flat kann nicht für die Erbringung von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere durch

Callcenter, Meinungsforschungsinstitute, Faxbroadcast- und Telefonmarketingdienstleister) beauftragt werden. In diesen Fällen ist innogy TelNet berechtigt, die Annahme des Auftrages zu verweigern.

§ 5 Besondere Pflichten für Telefonflatrate-Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonflatrate nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde
 - a) Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut,
 - b) Anrufweiterleitungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
 - c) die Telefonflatrate für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Faxbroadcastdiensten, Callcenter-Diensten oder Telefonmarketing verwendet.
 - d) die Telefonflatrate für die Nutzung von Mehrwertdiensten oder ähnlichen Anrufzielen, wie z. B. Chatdiensten, verwendet.
- (2) Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Telefonflatrate durch den Kunden ist innogy TelNet berechtigt, die Telefonflatrate außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Telefonflatrate von innogy TelNet vereinbart hätte.

§ 6 Teilnehmerverzeichnisse

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

§ 7 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Sprachtelefoniedienstes entspricht 97 % im Jahresdurchschnitt.

§ 8 Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem Sprachtelefoniedienst möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anruferstandort ermitteln. Dies ist jedoch nur möglich, wenn der Sprachtelefoniedienst am vereinbarten Anschluss genutzt wird.

innogy TelNet GmbH Besondere Geschäftsbedingungen für den Internetzugang

§ 1 Leistungsumfang

- (1) innogy TelNet gewährt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung von Daten (IP-Paketen) zu ermöglichen.
- (2) Der Zugang wird je nach gewähltem Produkt als echte Internet-Flatrate ermöglicht, wobei sich innogy TelNet für die Internet-Flatrate-Produkte eine Einschränkung der unten angegebenen Bandbreite für einzelne Internetdienste (z. B. Filesharing) ausdrücklich vorbehält.
- (3) Der Internetzugang wird für das Produkt RWE Speed 16 sowie für das Produkt Internet & Phone 16 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 16 Mbit/s und normalerweise von 7 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 0,3 Mbit/s bis zu max. 2,8 Mbit/s und normalerweise von 0,8 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit, für das Produkt RWE Highspeed 16 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 16 Mbit/s und normalerweise von 7 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 0,3 Mbit/s bis zu max. 2,8 Mbit/s und normalerweise von 0,8 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit, für die Produkte RWE Highspeed 25 und 25+ mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 25 Mbit/s und normalerweise von 21 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 5 Mbit/s und normalerweise von 4 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit, für das Produkt Internet & Phone 30 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 30 Mbit/s und normalerweise von 25 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 5 Mbit/s und normalerweise von 2,8 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit, für das Produkt RWE Highspeed 50 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 50 Mbit/s und normalerweise von 42 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 10 Mbit/s und normalerweise von 8 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit, für das Produkt Internet & Phone 60 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 60 Mbit/s und normalerweise von 51 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 0,5 Mbit/s bis zu max. 10 Mbit/s und normalerweise von 8,2 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit, für das Produkt RWE Highspeed 100 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 54 Mbit/s bis zu max. 100 Mbit/s und normalerweise von 78 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 12 Mbit/s bis zu max. 40 Mbit/s und normalerweise von 28 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit, für das Produkt Internet & Phone 120 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 54 Mbit/s bis zu max. 120 Mbit/s und normalerweise von 90 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 12 Mbit/s bis zu max. 40 Mbit/s und normalerweise von 28 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit und für die Produkte RWE Highspeed 300 und Internet & Phone 300 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 70 Mbit/s bis zu max. 300 Mbit/s und normalerweise von 280 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit und mind. 35 Mbit/s bis zu max. 40 Mbit/s und normalerweise von 37 Mbit/s Uploadgeschwindigkeit, für das Produkt RWE Highspeed 100 symmetrisch mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von mind. 60 Mbit/s bis zu max. 100 Mbit/s und normalerweise von 90 Mbit/s im Up- und Download angeboten.
- (4) Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit eines Anschlusses kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung abhängt,

- insbesondere von der sogenannten Leitungsdämpfung, die sich unter anderem aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt. Die genannten Übertragungsgeschwindigkeiten können nur auf der Strecke zwischen dem Netzabschluss bzw. dem ONT am Netzabschluss des Kunden bis zum Netzknoten der innogy TelNet zugesagt werden. innogy TelNet übernimmt keine Verantwortung für die Übertragungsgeschwindigkeit zwischen seinem Netzknoten und dem Internet oder für die Übertragungsgeschwindigkeit im Internet. Sofern die Netzkapazität im IP-Backbone der innogy TelNet ausgebaut werden muss, um dem Kunden die genannten Bandbreiten bereitzustellen, steht die volle Bandbreite ggf. erst nach Abschluss einer solchen Erweiterung zur Verfügung. Die hiernach bestimmte Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Anschlüssen kann es wegen technischer Besonderheiten im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert. innogy TelNet steht deshalb ein Anpassungsrecht nach billigem Ermessen zu.
- (5) Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist unter anderem von der Länge und dem Dämpfungsgrad der für den Anschluss genutzten Kupferdoppelader, der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inklusive seines Betriebssystems und sonstiger eingesetzter Software) abhängig.
 - (6) Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden
Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen und ggf. mit dem Produkt gebuchte Zusatzoptionen innogy TV über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten. Die Nutzung von Telefonieleistungen und ggf. innogy TV Leistungen reduziert die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite. In solchen Fällen kann es zu Verzögerungen bei der Datenübertragung kommen und somit zu den gleichen Einschränkungen wie beim Auftreten von Netzüberlastungen führen.
Bei Nutzung von Telefonieleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 kbit/s im Down- und Upload reduziert. Bei Nutzung von innogy TV Leistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite im Download wie folgt reduziert:
 - je SD-TV-Kanal um ca. 3 000 kbit/s und
 - je HD-TV-Kanal um ca. 8 000 kbit/s.Für den Betrieb einer Set-Top-Box entsteht zusätzlich ein Bandbreitenbedarf von zeitweise bis zu 500 kbit/s im Down- und Upload für die Übertragung von Steuerinformationen.
 - (7) Liegt die für das Produkt RWE Highspeed 50 tatsächlich erreichbare Downloadgeschwindigkeit eines Zugangs unter 25 Mbit/s, so kann der Kunde innerhalb der ersten drei Monate nach Schaltung kostenfrei einen Produktwechsel auf das Produkt RWE Highspeed 25 und RWE Highspeed 25+ beauftragen. Mit der Nutzung des Produktes RWE Highspeed 50 verbundene produktspezifische Leistungen, wie z. B. ISDN-Funktionalität, können im Rahmen des Produktwechsels nicht übernommen werden. Ist für den Produktwechsel der Austausch von Hardware beim Kunden vor Ort notwendig, wird der Produktwechsel nicht vor Rücksendung der Hardware des Produktes RWE Highspeed 50 an innogy TelNet durch den Kunden wirksam.
 - (8) Die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs liegt bei 97 % im Jahresdurchschnitt.

- (9) Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der innogy TelNet ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.
- (10) Für den Fall, dass innerhalb von 3 Wochen nach Inbetriebnahme des Internetdienstes festgestellt wird, dass die technischen Voraussetzungen beim Kunden für den gewählten Dienst nicht gegeben oder nicht ausreichend sind, um z.B. die genannten Anschlussbandbreiten zu erreichen, bemühen sich beide Seiten um eine Anpassung des Vertrages an die tatsächlichen Gegebenheiten. Kommt keine Einigung zustande, sind beide Seiten berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

§ 2 Zugang

- (1) Der Zugang zum Internet wird dem Kunden über die von innogy TelNet zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss dem Kunden auf Wunsch überlassenen Endeinrichtungen (ggf. Modem, Router) sowie durch persönliche Zugangsdaten gewährt. An der Endeinrichtung ermöglicht innogy TelNet den Anschluss von Kundenhardware über eine Gigabit-Ethernet(10/100/Base-T)-Schnittstelle mit einer RJ-45-Steckverbindung (ISO 8877) oder aber drahtlos über WLAN Access Point IEEE 802.11ac oder n, abhängig von dem überlassenen Endgerät.
Werden vom Kunden andere als von innogy TelNet überlassene Endeinrichtungen eingesetzt, übernimmt innogy TelNet für die Funktion dieser Geräte keine Gewährleistung. Sofern die Leistung aufgrund des Einsatzes von kundeneigenen Geräten nicht erbracht werden kann, besteht gegenüber innogy TelNet aus diesem Grunde kein Schadenersatzanspruch. Der Kunde haftet innogy TelNet gegenüber jedoch für Schäden, die durch den Einsatz von ihm verwendeter und nicht der Norm entsprechender oder von innogy TelNet nicht genehmigter Geräte entstanden sind.
- (2) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräten) an den Internetzugang von innogy TelNet zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z. B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang Dritten nicht zugänglich gemacht wird.

§ 3 Pflichten der Parteien

Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokollfamilie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. innogy TelNet ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen. Dem Endkunden wird bei Verbindungsaufbau eine dynamische IP-Adresse zugewiesen, wobei es sich dabei auch um sogenannte private IP-Adressen handeln kann, welche vom Anbieter über das sogenannte Carrier Grade NAT Verfahren erzeugt werden. Ein Anspruch des Kunden auf eine öffentliche IP-Adresse besteht nicht. innogy TelNet behält sich das Recht vor, nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung eine Trennung der Verbindung durchzuführen. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist jedoch möglich.

§ 4 Gewährleistung von innogy TelNet

innogy TelNet leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Hinweise zum Datenschutz und zur Verwendung der Daten

Für das Erbringen von Telekommunikationsdiensten ist die Erhebung und Verwendung (Verarbeitung und Nutzung) von personenbezogenen Daten erforderlich. Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person. Die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der

Verwendung dieser Daten durch Anbieter von Telekommunikationsdiensten ist im Telekommunikationsgesetz (TKG) geregelt. Danach dürfen diese Daten grundsätzlich nur verwendet werden, soweit das TKG oder andere Rechtsvorschriften dies erlauben oder Sie selbst in die Verwendung der Daten für einen bestimmten, nicht bereits durch Gesetz erlaubten Zweck eingewilligt haben. Eine erteilte Einwilligung können Sie jederzeit für die Zukunft widerrufen.

I. Grundsätze der Datenverwendung

Verantwortliche Stelle

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die innogy TelNet GmbH, Kruppstraße 5, 45128 Essen. Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz der innogy TelNet haben (beispielsweise zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten), können Sie auch unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt mit unserem Datenschutz (service@innogy-highspeed.com) aufnehmen.

Die im Rahmen der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallenden Daten unterscheidet man ihrer Art nach wie folgt:

Bestandsdaten

sind Daten eines Teilnehmers (= jede natürliche oder juristische Person, die mit einem Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten einen Vertrag über die Erbringung derartiger Dienste geschlossen hat), die erhoben werden, um ein Vertragsverhältnis über Telekommunikationsdienste einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung mit dem Diensteanbieter zu begründen, zu ändern oder zu beenden, z. B. Name, Anschrift und Geburtsdatum. Weiter gehende Angaben (z. B. Beruf) können auf freiwilliger Basis erfolgen. Bestandsdaten dürfen grundsätzlich nur verwendet werden, soweit es für die Erbringung des Telekommunikationsdienstes erforderlich ist (z. B. zur Zusendung einer Rechnung), wenn es gesetzlich erlaubt ist oder Sie in eine anderweitige Verwendung eingewilligt haben. Die Bestandsdaten werden grundsätzlich spätestens zum Ablauf des auf die Beendigung Ihres Kundenverhältnisses folgenden Kalenderjahres gelöscht. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung von Bestandsdaten ist § 95 TKG.

Verkehrsdaten

sind die Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Sie beziehen sich auf die einzelnen Telekommunikationsverbindungen. Hierzu gehören z. B. Rufnummern des angerufenen Anschlusses, Beginn, Ende und Dauer der Verbindung sowie die Art der Telekommunikationsdienstleistung (Telefondienst, Fax, Datenübertragung etc.). Sie sind als nähere Umstände der Telekommunikation durch das Fernmeldegeheimnis geschützt. Die Verkehrsdaten dürfen insbesondere zur Entgeltermittlung und Abrechnung sowie zur Erstellung des Einzelbindungsnachweises verwendet werden. Hierzu gehört auch, dass sie zur Erstellung eines Einzelbindungsnachweises und zum Entgelteinzug an ein von uns damit beauftragtes Unternehmen übermittelt werden. Soweit Sie ein sogenanntes Flatrate-Angebot nutzen oder die Nutzung Ihres Anschlusses zu bestimmten Zeiten kostenlos ist, werden keine Verkehrsdaten der einzelnen Verbindungen gespeichert, da diese nicht für die Entgeltabrechnung erforderlich sind. Die Verkehrsdaten dürfen zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte für höchstens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert werden, sofern nicht eine kürzere Speicherdauer vertraglich vereinbart wurde oder das TKG eine andere Speicherfrist vorsieht. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung von Bestandsdaten sind § 96 und § 97 TKG.

II. Wahl- und Gestaltungsmöglichkeiten

Für Sie als unseren Kunden bestehen zahlreiche Wahl- und Gestaltungsmöglichkeiten, über die Sie im Folgenden informiert werden:

Einzelbindungsnachweis

Auf Ihren Wunsch wird Ihnen ein Einzelbindungsnachweis erteilt, in dem alle Verbindungen Ihres Anschlusses aufgeschlüsselt ausgewiesen werden, für die Sie entgeltspflichtig sind. Sofern Ihr Anschluss für einen Haushalt bestimmt ist, dürfen wir den Einzelbindungsnachweis nur dann erteilen, wenn Sie zuvor schriftlich erklärt haben, dass Sie alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses über die Beantragung des Einzelbindungsnachweises informiert haben und auch künftige Mitbenutzer darüber informieren werden. Soweit es sich bei Ihrem Anschluss um einen betrieblichen oder behördlichen Anschluss handelt, darf der Einzelbindungsnachweis nur erteilt werden, wenn Sie zuvor schriftlich erklärt haben, dass die Mitarbeiter über die Erteilung des Einzelbindungsnachweises informiert worden sind und auch künftige Mitarbeiter darüber unverzüglich informiert werden sowie der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden ist, sofern eine solche Beteiligung nach den entsprechenden Vorschriften erforderlich ist. Die entsprechenden Erklärungen sind in Ihrem Auftragsformular enthalten.

Kundenverzeichnisse/Auskunft

Sie können bestimmen, ob und mit welchen Angaben (z. B. Name, Anschrift, Adresse etc.) Sie in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse eingetragen werden wollen. Mitbenutzer Ihres Anschlusses können eingetragen werden, wenn diese damit einverstanden sind. Sie können bestimmen, ob die von Ihnen gewählten Angaben nur in gedruckte (Telefonbücher etc.), nur in elektronische (z. B. CD-ROM) oder sowohl in gedruckte als auch elektronische Verzeichnisse eingetragen werden sollen. Bitte beachten Sie hierzu auch den Abschnitt unter „Rufnummernanzeige“. Wir dürfen im Rahmen von Auskunftsdiensten im Einzelfall Auskunft über in den oben genannten Verzeichnissen enthaltene Daten erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Sie können der Beauskunftung Ihrer Angaben im Rahmen von Auskunftsdiensten jedoch uns gegenüber widersprechen. Die Telefonauskunft über Ihren Namen oder Ihre Anschrift nur anhand Ihrer Rufnummer (Inverssuche) wird nur dann durchgeführt, wenn Sie die Aufnahme in ein Teilnehmerverzeichnis beauftragt haben und dieser Art der Beauskunftung nicht widersprochen haben.

Werbung, Beratung, Marktforschung

Im Rahmen einer bestehenden Kundenbeziehung, in der wir rechtmäßig Kenntnis von der Rufnummer oder der Postadresse, auch der elektronischen, eines Teilnehmers erhalten haben, darf diese für die Versendung von Text- oder Bildmitteilungen an ein Telefon oder an eine Postadresse zu Zwecken der Beratung, zur Werbung für eigene Angebote und zur Marktforschung verwendet werden. Sie können jederzeit schriftlich oder elektronisch dieser Verwendung widersprechen. Darauf verweisen wir bei Erhebung oder erstmaliger Speicherung der Rufnummer oder Adresse und bei jeder Versendung einer Nachricht zu einem der genannten Zwecke. innogy TelNet nutzt rechtmäßig bekannt gewordene Daten zum Zwecke der Werbung per Post und zudem per E-Mail oder Telefon, sofern Sie hierin konkret und wirksam eingewilligt haben.

Rufnummernanzeige

Wird für Ihren Anschluss die sogenannte Nummernanzeige (Anzeige von Nummern auf einem Display) angeboten, so stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung, soweit dies technisch möglich ist:

- Sie können für eingehende Anrufe die Anzeige der Nummer des Anrufenden auf Ihrem Display dauernd oder im Einzelfall unterdrücken.
- Sie können bei eigenen Anrufen die Anzeige Ihrer Nummer auf dem Display des Angerufenen dauernd oder im Einzelfall unterdrücken.

Sie haben die Möglichkeit, eingehende Anrufe, bei denen die Nummernanzeige auf Ihrem Display vom Anrufenden unterdrückt wurde, abzuweisen. Bitte beachten Sie, dass bei eigenen Anrufen die Anzeige Ihrer Nummer auf dem Display des Angerufenen grundsätzlich unterbleibt, wenn Sie keine Eintragung von Angaben in ein Kundenverzeichnis bean-

tragt haben. Sie können jedoch ausdrücklich bestimmen, dass auch ohne eine Eintragung in Verzeichnisse Ihre Rufnummer beim Angerufenen angezeigt wird.

Abstellen der Anrufweiterschaltung

Sie haben die Möglichkeit, die von einem Dritten veranlasste Weiterschaltung eines Anrufs auf Ihr Endgerät abzustellen (soweit dies technisch möglich ist).

Nachrichteninhalte/Mailboxen

Nachrichteninhalte (d. h. das gesprochene Wort) werden nach den entsprechenden datenschutzrechtlichen Maßgaben nur dann gespeichert, wenn dies gerade für die Erbringung der speziellen Dienstleistung notwendig ist (z. B. für Mailboxen, auf denen Sie eingegangene Gespräche abrufen können).

Bonitätsprüfung

innogy TelNet führt vor dem Vertragsschluss mit Ihnen eine Bonitätsprüfung durch und bezieht die Ergebnisse aus dieser Bonitätsprüfung entsprechend den rechtlichen Vorgaben in die Entscheidung über einen Vertragsschluss mit Ihnen ein. Bei Vorliegen einer negativen Auskunft zu Merkmalen Ihrer Bonität dürfen wir ein Vertragsverhältnis mit Ihnen ablehnen. Zur Einholung einer Bonitätsauskunft über Sie übermittelt innogy TelNet Ihren Namen und Ihre Anschrift an die Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss, oder an die SCHUFA Holding AG, Massenbergr. 9 – 13, 44787 Bochum.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von innogy TelNet erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von innogy TelNet gerechtfertigt. Ohne eine Weitergabe an ein Unternehmen wie die Creditreform kann innogy TelNet Ihre Bonität nicht überprüfen. innogy TelNet hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Bonitätsprüfung zu verarbeiten, nämlich die damit verbundene Bewertung Ihrer Bonität vor Vertragsschluss und die Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen für innogy TelNet. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechtigte Interesse von innogy TelNet nicht, da innogy TelNet diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie mit einer solchen Nutzung Ihrer Daten zur Bonitätsprüfung bei der Anbahnung vertraglicher Beziehungen rechnen können. Zudem werden Sie durch diese Verarbeitung gleichermaßen geschützt, da Sie derart vor dem Eingehen von Verträgen geschützt werden können, die Ihre Leistungsfähigkeit übersteigen.

Weitere Zwecke

Sofern neben den bereits bestehenden Zwecken andere Zwecke zur Datenverwendung entstehen, prüfen wir, ob diese weiteren Zwecke mit den ursprünglichen Erhebungszwecken kompatibel und damit vereinbar sind. Ist dies nicht der Fall, wird innogy TelNet Sie über eine solche Zweckänderung informieren. Liegt keine anderweitige Rechtsgrundlage für die weitere Datenverwendung vor, wird innogy TelNet Ihre personenbezogenen Daten nicht ohne Ihre Einwilligung verwenden.

Auskunfts- und Berichtigungsrecht

Sie können jederzeit und unentgeltlich Auskunft über den Umfang und Zweck der über Sie gespeicherten Daten sowie ggf. über deren Herkunft und Empfänger verlangen und an wen wir diese weitergegeben haben. Sie können jederzeit verlangen, dass unrichtige Daten auf Ihren Hinweis hin berichtigt werden. Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen können Sie folgende weitere Rechte geltend machen: Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung für bestimmte Zwecke). Anfragen zum Thema Datenschutz und Serviceleistungen richten Sie bitte an innogy Internet & Phone, T 0800 9 900066.

Sie haben das Recht, sich bei Beschwerden zum Datenschutz an die zuständige Aufsichtsbehörde, die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI), Husarenstr. 30, 53117 Bonn, zu wenden.

Nutzung Ihrer Daten für Serviceleistungen

innogy TelNet bietet Ihnen den Service an, dass Sie Vertragsänderungen (z. B. Änderung der DSL-Bandbreite, Vertragsverlängerung, Tarifänderung etc.) telefonisch vornehmen können. Im Rahmen dieses Service erhalten die Mitarbeiter der Service-Hotline Zugriff auf Ihre Kundendaten. Zum Schutz Ihrer Daten gegen unberechtigte Änderung müssen Sie sich mittels eines von Ihnen vorher festgelegten Kundenkennworts bei der Hotline identifizieren.

Essen, Dezember 2018

§ 1 Geltungsbereich der Bestimmungen

Die nachfolgenden Besonderen Geschäftsbedingungen für innogy TV regeln das Angebot von Fernseh- und Mehrwertdiensten der innogy TelNet und beschreiben die Leistungsmerkmale und Optionen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die geltenden AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen (Besondere Geschäftsbedingungen). Sie gelten zusätzlich, vorrangig und ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Preislisten der innogy TelNet sowie zu den weiteren Besonderen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen für innogy TV auf eine Preisliste verweisen, ist jeweils die bei Auftragserteilung aktuell geltende Preisliste „Preisblatt innogy Internet & Phone“ gemeint.

§ 2 Leistungsumfang

- (1) innogy TelNet ermöglicht dem Kunden entsprechend dem vertraglich vereinbarten Umfang und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung von innogy TV über einen bestehenden oder neu zu beauftragenden Internet & Phone 120 oder Internet & Phone 300 Anschluss von innogy TelNet innerhalb Deutschlands.
- (2) innogy TelNet ermöglicht dem Kunden durch innogy TV, über den Internetzugang in seiner Wohnung das vom Kunden beauftragte innogy TV Angebot in Standardauflösung (Standard Definition – SD) und, soweit ohne technische Freischaltung verfügbar, auch in High-Definition-Auflösung (HD) gemäß dem beschriebenen Leistungsumfang innogy TV zu empfangen und zu nutzen.
- (3) Für den TV-Empfang ist eine von innogy TelNet bereitzustellende Set-Top-Box erforderlich, welche im Leistungspaket innogy TV enthalten ist.
- (4) innogy TelNet übermittelt Radio- und Fernsehprogramme nur derart und so lange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter) ermöglichen. Ein Anspruch des Kunden auf Verfügbarkeit bestimmter Inhalte oder Sender besteht bei innogy TV und den Programmpaketen nicht. innogy TelNet behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle und die Senderliste sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich innogy TelNet um gleichwertigen Programmersatz bemühen. Soweit sich Inhalt und Umfang der Leistung nicht wesentlich ändern, hat der Kunde die Veränderung hinzunehmen. Sofern innogy TelNet Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet und dies vom Kunden gesondert beauftragt wurde, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten. Die von der innogy TelNet zur Verfügung gestellten TV- und Radiosender können auf der Homepage der innogy TelNet heruntergeladen werden. innogy TelNet haftet nicht für geringe oder vorübergehende Abschwächungen der Signalführung, insbesondere im TV-Bereich, soweit sie durch den Ausfall/die Beeinträchtigung von Sendestationen hervorgerufen werden und nicht nachhaltig sind.
- (5) innogy TelNet ermöglicht dem Kunden während der Vertragslaufzeit, gemäß dem Leistungsumfang von innogy TV, Aufzeichnung von Sendungen an der Set-Top-Box mittels eines für den Kunden dediziert bereitgestellten Speichermedium (USB-Stick) zu programmieren und aufgezeichnete Sendungen auf ebendieser Set-Top-Box wiederzugeben sowie Live-Pause (Time Shift) zu nutzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die vorgenannten Funktionen bei einer bestimmten Sendung oder für einen bestimmten Sender.
- (6) innogy TelNet stellt dem Kunden auf Wunsch und gegen zusätzliches Entgelt im vertraglich vereinbarten Umfang und gemäß dem beschriebenen Leistungsumfang im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung von zusätzlichen Optionen durch verschiedene wählbare Programmpakete oder HD zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung von Zusatzoptionen ist das Vorhandensein von innogy TV beim Kunden. Details zu den einzelnen Zusatzoptionen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung innogy TV.
- (7) Zur Nutzung der Aufnahmefunktion der Set-Top-Box ist ein externes Speichermedium (USB-Stick) erforderlich. Die Wiedergabe von Aufzeichnungen, die im Rahmen der Nutzung des Vertrages auf dem Speichermedium der Set-Top-Box gespeichert wurden, ist aus technischen Gründen nur während der innogy TV Vertragslaufzeit möglich. Das Abspielen der Aufzeichnungen ist nur in Verbindung mit der vorhandenen aufzeichnenden Set-Top-Box möglich. Die Wiedergabe von Aufzeichnungen ist nur möglich, wenn das Speichermedium mit der Set-Top-Box verbunden ist. Ein Abspielen der aufgenommenen Inhalte über andere Medien in Verbindung mit dem Speichermedium ist nicht möglich. Nach Beendigung des Vertrages dürfen die Inhalte nicht mehr abgerufen werden. Die auf dem Speichermedium gespeicherten Inhalte dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
- (8) innogy TelNet wird die für die Nutzung der jeweiligen Option erforderliche Software auf der Set-Top-Box automatisch aufspielen oder aktualisieren. In diesem Fall kann es zum Verlust bzw. zur Löschung von auf der Set-Top-Box gespeicherten Daten/Inhalten kommen oder die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen nicht mehr möglich sein. Satz 1 und Satz 2 gelten entsprechend bei sonstigen von innogy TelNet bereitgestellten Speichermedien.
- (9) innogy TelNet ist berechtigt, die zur Verfügung gestellte Set-Top-Box jederzeit aufgrund technischer Änderungen (wie beispielsweise der Nutzung einer anderen Plattform oder anderer Hardware) gegen ein adäquates Ersatzgerät auszutauschen.
- (10) Bei Leistungsstörungen oder Begrenzungen der Sendeanstalten, Programmlieferanten oder Satellitenbetreiber bzw. anderer Zulieferer, deren Signale durch innogy TelNet aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von sieben Tagen überschreiten. Dies gilt auch für Leistungsstörungen infolge von Ereignissen höherer Gewalt (beispielsweise Streik, Krieg, Aufruhr, Satellitenausfall oder -störung bzw. Transponderwechsel, atmosphärische Einflüsse).

§ 3 Pflichten des Kunden

- (1) Die Anmeldung bei innogy TelNet entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Tonrundfunk- oder Fernsehteilnahme des vom Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio erhobenen Rundfunkbeitrags.
- (2) Voraussetzung für die Beauftragung und Bereitstellung von innogy TV ist das Bestehen oder die gleichzeitige Beauftragung sowie für die Nutzung das Vorhandensein eines betriebsfähigen und nicht gesperrten innogy TelNet Breitband-Festnetzanschlusses mit dem Tarif Internet & Phone 120 oder Internet & Phone 300. Dieser Anschluss ist vom Kunden während der gesamten Vertragslaufzeit beizustellen und ist nicht Gegenstand des innogy TV Vertrages.
- (3) Weitere Voraussetzung für die Nutzung von innogy TV ist das Vorhandensein eines geeigneten Empfangsgerätes (z. B. Set-Top-Box) sowie eines Darstellungsgerätes, wie z. B. Fernseher, beim Kunden. innogy TV kann über die von innogy TelNet, mit der Bereitstellung der Produktoption innogy TV, dem Kunden zur Verfügung gestellte Set-Top-Box empfangen werden. Voraussetzung dafür ist die Verbindung der Set-Top-Box mittels LAN oder WLAN (IEEE802.11n) an einen kundeneigenen Internetrouter. Zur Darstellung von innogy TV ist ein kundeneigener Fernseher mit einem HDMI-Anschluss erforderlich, der mit der Set-Top-Box verbunden

wird. Zusätzlich kann innogy TV über einen Browser (ab Internet Explorer 10+, Chrome ab Version 54, Firefox ab Version 49, Safari ab Version 9) am PC/Mac (ab Windows 7, ab OS X 9) sowie über mobile Endgeräte des Kunden wie das iPhone und iPad ab der iOS-Version 9.3 und auf Android-Smartphones und Tablets ab Android 4.4 empfangen und dargestellt werden. Voraussetzung dafür ist das Vorhandensein einer aktiven Internetverbindung über den innogy TelNet Breitband-Festnetzanschluss. Darüber hinaus ist auf den mobilen Endgeräten die Quantum TV App (kostenlos herunterzuladen im iTunes Store für Apple iOS-Geräte, Google PlayStore für Android-Geräte) erforderlich. Die Nutzung der App ist nur im Heimnetzwerk (WLAN) und nach erfolgreichem Log-in mit dem Benutzernamen und Passwort möglich.

- (4) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung (über LAN oder WLAN IEEE802.11n) gemäß den technischen Anforderungen von innogy TelNet.
- (5) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.
- (6) Dem Kunden ist es nicht gestattet, die überlassenen Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen.
- (7) Sofern der Kunde das TV-Signal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit innogy TelNet eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. Pay-TV-Programme oder Programmpakete dürfen gewerblichen Einrichtungen (z.B. Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios) nicht zur Verfügung gestellt werden.
- (8) Der Kunde ist nicht berechtigt, eine überlassene Set-Top-Box Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diese an einen anderen als seinen eigenen Breitbandanschluss von innogy TelNet anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einer überlassenen Set-Top-Box vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen.
- (9) Der Kunde hat automatisch durchgeführte Änderungen von innogy TelNet an der Software der von innogy TelNet bereitgestellten Set-Top-Box und/oder des Programms zum Empfang von innogy TV Inhalten zuzulassen.
- (10) Der Kunde ist nicht berechtigt, die durch innogy TV zugänglich gemachten Leistungsinhalte oder Teile von Leistungsinhalten außerhalb des vertraglich zulässigen Zwecks zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, zu teilen, öffentlich wiederzugeben, mit ihnen zu werben oder sie sonst zu nutzen oder zugänglich zu machen.

§ 4 Nutzungsrechteinräumung, Rechte Dritter, Freistellung

- (1) innogy TelNet räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches sowie nicht an Dritte übertragbares, nicht unterlizenzierbares und räumlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränktes Nutzungsrecht zur vertraglich vorgesehenen Nutzung der Leistungsinhalte ein. Der Kunde darf die Leistung nur innerhalb des vertraglich vorgesehenen nutzen.
- (2) Die dem Kunden durch innogy TV zugänglich gemachten Leistungsinhalte sind durch nationale und internationale gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter geschützt, insbesondere Urheber-, Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte. Der Kunde stellt sicher, dass diese Rechte nicht durch seine Nutzung verletzt werden. Die vertragsgemäße Nutzung stellt im Verhältnis zu innogy TelNet keine Verletzung dar.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich zur Haftungsfreistellung gegenüber innogy TelNet, falls innogy TelNet von Dritten wegen der Verletzung von Rechten Dritter in Anspruch genommen wird, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er die Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat.

§ 5 Laufzeit und Kündigung

- (1) Für die Produktoption innogy TV gilt eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten mit einer Kündigungsfrist von 6 Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit. Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht von einem der Vertragspartner 6 Wochen vor dem Ende der Mindestlaufzeit oder der jeweils verlängerten Laufzeit schriftlich oder in Textform, z. B. per E-Mail, gekündigt wird.
- (2) Für die Zusatzoptionen (z. B. HD, Sprachpakete) gilt eine Mindestlaufzeit von einem Monat mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit. Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch jeweils um einen weiteren Monat, sofern der Vertrag nicht von einem der Vertragspartner 4 Wochen vor dem Ende der Mindestlaufzeit oder der jeweils verlängerten Laufzeit schriftlich oder in Textform, z. B. per E-Mail, gekündigt wird.
- (3) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses über innogy TV enden ebenfalls alle gebuchten Zusatzoptionen (z. B. HD, Sprachpakete). Bestehende Festnetzverträge sind, sofern nicht ausdrücklich ebenfalls gekündigt, von der Kündigung nicht berührt und laufen fort.
- (4) Mit dem Ende der Vertragslaufzeit des vom Kunden beizustellenden innogy TelNet Breitband-Festnetzanschlusses mit dem Tarif Internet & Phone 120 oder Internet & Phone 300 oder bei einem Wechsel in einen anderen Tarif als Internet & Phone 120 oder Internet & Phone 300 endet ebenfalls automatisch, ohne dass es einer separaten Kündigung bedarf, der Vertrag über innogy TV und etwaige Zusatzoptionen.

1. Allgemeines

Wir von der BEW Bergischen Energie- und Wasser-GmbH (nachfolgend kurz: BEW) nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Ihre Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Relevante personenbezogene Daten sind insbesondere Ihre persönlichen Daten (z. B. Name, Adresse, Kontaktdaten, Geburtsdatum), Ihre Abrechnungsdaten (z. B. Verbräuche an Ihrer Lieferstelle, Abschlagshöhen; Bankdaten), Informationen über Ihre finanzielle Situation (z. B. Bonitätsdaten), Daten aus SmartHome-Geräten (z. B. Heizungs-/Lichtsteuerungsdaten, Informationen über genutzte Sicherheitseinrichtungen), Werbe- und Vertriebsdaten (d. h. Erkenntnisse aus Kundendatenanalysen).

Im Folgenden erfahren Sie, wie wir mit diesen Daten umgehen. Zur besseren Übersicht haben wir unsere Datenschutz-Information in Kapitel aufgeteilt.

2. Verantwortliche Stelle und Kontakt

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH, Sonnenweg 30, 51688 Wipperfürth, Telefon 02267/6860, Fax 02267/686-599, E-Mail info@bergische-energie.de.

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz von der BEW haben (beispielsweise zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten), können Sie auch unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt (datenschutz@bergische-energie.de) mit unserem Datenschutzbeauftragten aufnehmen.

3. Zwecke, zu denen Ihre Daten erhoben und verarbeitet werden, und ihre Rechtsgrundlagen

3.1. Vertragsabwicklung

Die BEW verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten, d. h. Ihre persönlichen Daten und Ihre Abrechnungsdaten zur Erfüllung des Vertrags mit Ihnen. Die konkrete Verarbeitung richtet sich nach den jeweiligen Produkten und der jeweiligen Dienstleistung, die Sie bei der BEW beziehen (z. B. Energielieferungen, Kauf einer PV-Anlage oder eines SmartHome-Produktes, Kleinanlagen-Contracting, sonstige Energieleistungen). Insbesondere erfasst sind die Abrechnung der vertraglichen Leistungen, der Versand von Rechnungen und ggf. Mahnungen sowie die Kommunikation mit Ihnen. Rechtsgrundlage für die vorstehend beschriebene Datenverarbeitung ist die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung. Ohne diese Datenverarbeitung können wir den Vertrag nicht abschließen und erfüllen. Zum Zwecke der Vertragserfüllung, z. B. zur Abrechnungserstellung, Abwicklung der Zahlung, zum Zwecke der Ermittlung Ihres Verbrauchs sowie der Versendung von Schreiben, übermitteln wir Ihre persönlichen Daten und Ihre Abrechnungsdaten auch an Dritte und Auftragsverarbeiter (z. B. Messstellen- und Netzbetreiber, Versanddienstleister, Inkassodienstleister, Callcenter). Sofern Sie uns lediglich als abweichender Rechnungsempfänger mitgeteilt wurden, werden wir Ihre Daten ausschließlich zu Abrechnungszwecken von erbrachten Leistungen verarbeiten.

3.2. Werbung

Die BEW nutzt Ihren Namen und Ihre Anschrift auch, um Ihnen Produktinformationen über Energieprodukte der BEW (z. B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe Leistungen und Dienstleistungen) und in Zukunft auch über Telekommunikationsprodukte oder -dienstleistungen der BEW (z. B. Telefon und Internet) zukommen zu lassen. Um Ihnen Produktinformationen zu Waren oder Dienstleistungen von der BEW zukommen zu lassen, welche denen ähnlich sind, die Sie als Bestandskunde bereits bei der BEW erworben oder in Anspruch genommen haben, nutzt die BEW auch die von

Ihnen hierbei angegebene E-Mail-Adresse und Telefonnummer bzw. Mobilfunknummer, wenn Sie dem nicht widersprochen haben. Um Werbung an Sie zu adressieren, geben wir Ihren Namen und Ihre Anschrift an Dritte und Auftragsverarbeiter (z. B. Versanddienstleister, Mediaagenturen) weiter, die diese verarbeiten, um Werbemittel zu erstellen und Ihnen zukommen zu lassen. Diese Datennutzung erfolgt in zulässiger Weise unter Abwägung der beiderseitigen berechtigten Interessen. Ohne die Verwendung dieser Daten kann die BEW Ihnen keine Direktwerbung unterbreiten. Die BEW hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Direktwerbung für auf Sie maßgeschneiderte Produkte der BEW zu verarbeiten, nämlich die Förderung des Absatzes von eigenen Produkten. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse der BEW nicht, da die BEW diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und hierfür auch keine sensiblen Daten aus Ihrem Kundenverhältnis zu der BEW nutzt. Die Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken stellt zudem eine Verarbeitung dar, mit welcher Sie in bestehenden vertraglichen Beziehungen oder nach der Äußerung von Interesse an Produkten oder Dienstleistungen der BEW rechnen können, sodass nicht von einer Belästigung durch die Direktwerbung auszugehen ist. Zudem nutzt die BEW Ihre vorstehend genannten Daten zur Direktwerbung für Produkte der BEW nur dann, wenn Sie dem nicht widersprochen haben. Die BEW achtet zudem durch die gewählten Kommunikationskanäle für die Werbung (Post und bei Eigenwerbung für Bestandskunden auch per E-Mail) darauf, dass diese die möglichst geringste Störintensität für Sie aufweisen.

Durch einen Widerspruch haben Sie jederzeit die Möglichkeit, diese Verarbeitung zu unterbinden.

Die BEW verwendet Ihre Daten zu einer anderen werblichen Ansprache als auf dem Postweg nur dann, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage berufen können.

3.3. Werbung für Dritte und durch Dritte

Die BEW verwendet Ihren Namen und Ihre Anschrift auch, um Ihnen gegebenenfalls im Rahmen der werblichen Ansprache durch die BEW Produktinformationen über Produkte und Dienstleistungen von Dritten (z. B. Geschäftspartner, die ähnliche Produkte anbieten) zukommen zu lassen. Diese Datennutzung erfolgt in zulässiger Weise unter Abwägung der beiderseitigen berechtigten Interessen. Wie bereits dargestellt, hat die BEW ein berechtigtes Interesse daran, Ihnen Direktwerbung zukommen zu lassen. Dies schließt auch Direktwerbung für Produkte und Dienstleistungen von Dritten mit ein. Zum einen kann durch die Übermittlung von Werbung von Dritten im Zusammenhang mit eigener Werbung von der BEW Ihr Interesse auch an diesen Produkten gesteigert werden, was zu einer Steigerung des Absatzes bei der BEW und des Dritten führt. Zum anderen hat die BEW ein finanzielles Interesse daran, Dritten diese Möglichkeit der Beteiligung an Werbung einzuräumen. Zur Wahrung Ihrer berechtigten Interessen verarbeiten wir Ihre Daten nur streng zweckgebunden und achten in angemessener Form darauf, die Nutzung der Daten auf ein Mindestmaß zu beschränken. Zudem steht Ihnen jederzeit ein Recht auf Widerspruch in die Verwendung Ihrer Daten zu Werbezwecken unter zu. Die BEW gibt Ihre von dieser Einwilligung umfassten Daten (z. B. Kontaktdaten) in diesem Falle an Dritte weiter, so z. B. an Solaranlagenhersteller, damit diese Ihnen Angebote für PV-Anlagen zukommen lassen können.

Durch einen Widerspruch haben Sie jederzeit die Möglichkeit, diese Verarbeitung zu unterbinden.

3.4. Markt- und Meinungsforschung

Die BEW gibt Ihren Namen und Ihre Anschrift auch an Markt- und Meinungsforschungsinstitute weiter, um von diesen Umfragen durchführen zu lassen. Die Markt- und Meinungsforschungsinstitute werden im Auftrag und nach Weisung der BEW tätig. Durch diese Umfragen verschaffen wir uns einen Überblick über die Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese in Ihrem Sinne ausrichten bzw. gestalten. Dies erfolgt in zulässiger Weise unter Abwägung der beiderseitigen berechtigten Interessen. Die BEW hat ein berechtigtes Interesse daran, Ihre Daten zum Zwecke der Markt- und Meinungsforschung zu verarbeiten, nämlich die Verbesserung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen und hierdurch die Förderung des Absatzes von eigenen Produkten, ggf. auch im Zusammenhang mit den Produkten Dritter. Hierdurch kann die BEW Ihre Akzeptanz und Zufriedenheit mit den angebotenen Produkten und Dienstleistungen in Erfahrung bringen und Ihre Interessen auswerten und analysieren, damit Ihnen künftig noch besser auf Sie zugeschnittene Produkte und Dienstleistungen angeboten werden können. Die Nutzung Ihrer Daten zur Markt- und Meinungsforschung stellt zudem eine Verarbeitung dar, mit welcher Sie in bestehenden vertraglichen Beziehungen oder nach der Äußerung von Interesse an Produkten oder Dienstleistungen der BEW rechnen können. Ihre Daten werden lediglich zu den oben genannten Zwecken verwendet, die – soweit Sie nicht widersprochen haben – auch in Ihrem Interesse liegen. Erfolgt die Markt- und Meinungsforschung auf einem anderen als auf dem Postweg, wird diese nur durchgeführt, wenn Sie uns hierzu Ihre gesonderte Einwilligung in die Datenverwendung erteilt haben.

3.5. Datenanalysen (Profiling)

Um Sie zielgerichtet über Produkte und Dienstleistungen informieren zu können, d. h. auch im Rahmen der Direktwerbung, setzen wir Auswertungsinstrumente ein. Die BEW wird Ihre personenbezogenen Daten (z. B. Abrechnungsdaten, Verbrauchsdaten) analysieren und mit öffentlich zugänglichen sowie erworbenen soziodemografischen Daten anreichern. Zur Auswertung und Analyse von Kundeninteressen werden Ihre Daten (bspw. Verbrauchsdaten, Produktlinie [Produkte der gleichen Art]) auch innerhalb der BEW in anonymisierter und pseudonymisierter Form geteilt sowie anonymisiert oder, soweit technisch nicht anders machbar in pseudonymisierter Form an Dritte weitergegeben, die ähnliche Produkte vertreiben. Anonymisiert bedeutet, dass Ihre personenbezogenen Daten nachträglich so verarbeitet werden, dass sie nicht oder nicht mehr identifiziert werden können. Pseudonymisiert bedeutet, dass Ihre personenbezogenen Daten Ihnen als betroffene Person nicht ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen zugeordnet werden können. Diese zusätzlichen Informationen werden gesondert bei der BEW aufbewahrt und unterliegen technischen und organisatorischen Maßnahmen, die gewährleisten, dass Ihnen die Daten durch Dritte nicht zugeordnet werden können.

Die BEW möchte Ihnen hierdurch eine für Sie individuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten der BEW anbieten und die Datenanalyse zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Dienstleistungen und Produkte durch die BEW nutzen. Rechtsgrundlage hierfür ist eine Abwägung beiderseitiger berechtigter Interessen. Die BEW hat ein berechtigtes Interesse an der möglichst interessengerechten Adressierung von Werbung und an der Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen der BEW zur Förderung des Absatzes von eigenen Produkten. Zudem hat die BEW ein berechtigtes Interesse an der Vermeidung des Einsatzes fehlgeleiteter Werbemittel. Dies entspricht Ihren Interessen, da Ihnen derart nur interessengerechte Werbung zugeleitet wird und Sie vor willkürlicher Werbung geschützt und mithin geringstmöglich durch die werbliche Ansprache beeinträchtigt werden. Auch die Weitergabe an

und die Analyse von ausschließlich anonymisierten und pseudonymisierten Daten durch andere Gesellschaften wird auf eine Interessenabwägung zugunsten der BEW gestützt. Das berechtigte Interesse der BEW liegt darin, mit anderen Unternehmen allgemeine Informationen zu bestimmten Kundengruppen auszutauschen, um hierdurch eine Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen erreichen zu können. Ihre Daten werden ausschließlich in anonymisierter und pseudonymisierter Form übertragen, um Ihre Interessen bestmöglich zu berücksichtigen und zu schützen. Die aus der Datenanalyse gewonnenen Daten werden lediglich zu den oben genannten Zwecken verwendet, die – soweit Sie nicht widersprochen haben – auch in Ihrem Interesse liegen. Eine anderweitige Verarbeitung oder Weitergabe dieser Daten erfolgt nicht. Des Weiteren analysiert die BEW Informationen aus den Geräten von SmartHome-Anwendern, um daraus Erkenntnisse über die Funktionsweisen einzelner Geräte und das Zusammenwirken mehrerer Geräte zu erlangen. Rechtsgrundlage hierfür ist eine Abwägung beiderseitiger berechtigter Interessen. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, Hinweise auf Verbesserungen der Funktionsweisen der Geräte und der angebotenen Dienstleistungen zu erhalten. Die gewonnenen Erkenntnisse über das Nutzungsverhalten und Zusammenwirken helfen uns auch, neue Produkte und Angebote zu entwickeln und Ihnen maßgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen anzubieten.

3.6. Bonitätsprüfung

Die BEW führt vor dem Vertragsschluss mit Ihnen eine Bonitätsprüfung durch und bezieht die Ergebnisse aus dieser Bonitätsprüfung entsprechend der rechtlichen Vorgaben in die Entscheidung über einen Vertragsschluss mit Ihnen ein. Bei Vorliegen einer negativen Auskunft zu Merkmalen Ihrer Bonität dürfen wir ein Vertragsverhältnis mit Ihnen ablehnen. Zur Einholung einer Bonitätsauskunft über Sie übermittelt die BEW Ihren Namen, Ihre Anschrift und Ihr Geburtsdatum an die Creditreform Köln v. Padberg KG, Gustav-Heinemann-Ufer 68, 50968 Köln. Rechtsgrundlage zu diesem Zweck ist eine Abwägung der beiderseitigen berechtigten Interessen. Ohne eine Weitergabe an ein Unternehmen wie die Creditreform kann die BEW Ihre Bonität nicht überprüfen. Die BEW hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Bonitätsprüfung zu verarbeiten, nämlich die damit verbundene Bewertung Ihrer Bonität vor Vertragsschluss und die Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen für die BEW. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechtigte Interesse der BEW nicht, da die BEW diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie mit einer solchen Nutzung Ihrer Daten zur Bonitätsprüfung bei der Anbahnung vertraglicher Beziehungen rechnen können. Zudem werden Sie durch diese Verarbeitung gleichermaßen geschützt, da Sie derart vor dem Eingehen von Verträgen geschützt werden können, die Ihre Leistungsfähigkeit übersteigen.

3.7. Weitere Zwecke

Sofern neben den bereits bestehenden Zwecken andere Zwecke zur Datenverwendung entstehen, prüfen wir, ob diese weiteren Zwecke mit den ursprünglichen Erhebungszwecken kompatibel und damit vereinbar sind. Ist dies nicht der Fall, wird die BEW Sie über eine solche Zweckänderung informieren. Liegt keine anderweitige Rechtsgrundlage für die weitere Datenverwendung vor, wird die BEW Ihre personenbezogenen Daten nicht ohne Ihre Einwilligung verwenden.

4. Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten

4.1. Dritte und Auftragsverarbeiter

Ihre personenbezogenen Daten werden auch von anderen Unternehmen, die im Auftrag („Auftragsverarbeiter“) oder im Rahmen von Dienstleistungen („Dritte“) für die BEW tätig sind, genutzt. Mögliche Empfänger Ihrer Daten sind Abrechnungsdienstleister, Adressdienstleister, Inkassounternehmen, Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Versanddienstleister, Geldinstitute, Behörden, Callcenter, Marketing- und Mediaagenturen, Marktforschungsinstitute, IT-Dienstleister, Berater oder Beratungsgesellschaften, sonstige Service- und Kooperationspartner. Für die Details verweisen wir auf die Beschreibungen der Datenverarbeitungen in Ziffer 3.1. – 3.6.

4.2. Empfänger außerhalb der Europäischen Union (EU)

Die BEW nutzt einzelne Dienstleistungen und Leistungen von sorgfältig ausgewählten und beauftragten Dienstleistern, die ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes („Drittland“) haben, z. B. Serverkapazitäten von IT-Dienstleistern. In diesen Fällen findet eine Drittland-Übermittlung statt. Soweit rechtlich erforderlich, um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre Daten herzustellen, versichert die BEW sich eines angemessenen Datenschutzniveaus, z. B. mit Hilfe von EU-Standardverträgen.

5. Datenspeicherung und Datenlöschung

Abgesehen von den im Folgenden ausgeführten Ausnahmen löschen wir Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen. Ihren Namen und Ihre Postanschrift nutzen wir für einen Zeitraum von maximal 24 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Abwägung der beiderseitigen berechtigten Interessen. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, Sie im Rahmen von werblichen Reakquisitionsbemühungen erneut von unseren Produkten und Dienstleistungen zu überzeugen. Entsprechend der Interessenabwägung, Ihnen Direktwerbung während unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen zukommen zu lassen, überwiegen bei der Nutzung Ihrer Daten zu diesem nachvertraglichen Werbezweck unsere Interessen. Durch einen Widerspruch haben Sie jederzeit die Möglichkeit, diese Verarbeitung zu unterbinden. Die BEW verwendet diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen und nutzt hierfür auch keine sensiblen Daten aus Ihrem Kundenverhältnis zur BEW. Sofern Sie uns während der Dauer des Vertragsverhältnisses eine Einwilligung zur werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon erteilt haben, nutzen wir Ihre Daten zur werblichen Ansprache für einen Zeitraum von maximal 18 Monaten nach Erteilung der Einwilligung, unabhängig von der Dauer des Bestehens des Vertragsverhältnisses. Eine Folgenutzung über diesen Zeitraum hinaus findet statt, wenn Sie der werblichen Ansprache nicht widersprechen.

6. Datenquellen

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von unseren Kunden erhalten. Wir verarbeiten auch personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen z. B. Schuldnerverzeichnissen, Grundbüchern, Handels- und Vereinsregistern, der Presse und dem Internet zulässigerweise gewinnen dürfen. Außerdem nutzen wir personenbezogene Daten, die wir zulässigerweise von Dritten z. B. Netzbetreibern, Auskunftseien erhalten.

7. Ihre Rechte

7.1. Auskunft, Berichtigung, Löschung etc.

Gerne geben wir Ihnen Auskunft darüber, ob und welche personenbezogenen Daten von Ihnen bei uns gespeichert sind und an wen wir diese ggf. weitergegeben haben. Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen können Sie folgende weitere Rechte geltend machen: Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung für bestimmte Zwecke).

7.2. Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten zu Werbezwecken einzulegen.

Erfolgt die Verarbeitung von Daten auf Grundlage einer Abwägung der beiderseitigen berechtigten Interessen, wie in dieser Datenschutz-Information einzeln dargelegt (siehe hierzu Ziffern 3.2 bis 3.6 sowie Ziffer 5), haben Sie jederzeit das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH, Sonnenweg 30, 51688 Wipperfürth, Telefon 02267/6860, Fax 02267/686-599, E-Mail: datenschutz@bergische-energie.de.

7.3. Widerrufsrecht

Sofern Sie uns eine gesonderte Einwilligung für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit uns gegenüber widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der vorigen Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt unberührt.

7.4. Fragen oder Beschwerden

Sie haben das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an eine Aufsichtsbehörde, insbesondere in dem Mitgliedstaat ihres gewöhnlichen Aufenthaltsorts, ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes zu wenden. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationssicherheit NRW (www.lidi.nrw.de).

7.5. Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder sie einem Dritten zu übermitteln.