g) eine gewerbliche Nutzung der Dienste;
h) nicht zum Haushalt gehörenden Dritten die Nutzung der Dienste zu ermöglichen bzw. zu gestatten;
i) den Dienst für Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit zu benutzen.
Falls VS Media rechtlich in irgendeiner Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder auf sonstige Weise verbreiten und/oder zugänglich gemacht hat, ist der Kunde verpflichtet, VS Media bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Weitergehende Ansprüche von VS Media bleiben hiervon unberührt.
Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von VS Media mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich und zumutbar ist.
17.5 Übertragung unverschlüsselter Daten
Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Bankdaten, Passwörter oder sonstige Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.
17.6 Übertragungsgeschwindigkeiten und sonstige Leistungsmerkmale
Der Internetdienst wird dem Netzabschlussgerät (CPE) mit der Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der nachfolgend angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt:

	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
Produkt	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
media.net100	100	100	100	100	100	100
media.net200	200	200	200	200	200	200
media.net300	300	300	300	300	300	300
media.net500	500	500	500	500	500	500
media.net600	600	600	600	600	600	600
media.net1000	900	900	1000	900	900	1000

Die Datenübertragungsraten gemäß § 1 TK-Transparenzverordnung ergeben sich aus den jeweiligen Produktinformationsblättern, die unter https://www.vereinigte-stadtwerke.de/media/service/downloads abgerufen werden können.
Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten werden am Netzabschluss (CPE) garantiert. Die Übertragungsgeschwindigkeit ab Netzabschluss kann von der vom Kunden verwendeten Hardware(Router, Leistungsfähigkeit des Endgeräts wie z.B. PC oder Laptop) und deren Einstellungen sowie von der Übertragungsstrecke ab der CPE beeinflusst werden.
Informationen über die von VS Media zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstequalität sind im Internet unter https://www.vereinigte-stadtwerke.de/media/messverfahren abrufbar.
VS Media teilt dem Kunden eine statische IP-Adresse der Versionen IPv4 und/oder IPv6 zu. Die Zuteilung erfolgt nach den technischen und organisatorischen Möglichkeiten. Auf Wunsch kann der Kunde eine öffentliche, dynamische IPv4 Adresse erhalten.
VS Media behält sich das Recht vor, bei einer überdurchschnittlichen Nutzung bzw. Gefährdung der zentralen Netzanbindungen die jeweilige Bandbreite zu drosseln.

18. RUNDFUNKDIENSTE
18.1 Leistungsumfang
VS Media übergibt am Netzabschlussgerät, sofern und soweit der Kunde diesen Dienst entsprechend gebucht hat, Rundfunksignale für:
a) Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von VS Media mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung),
b) die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.
Die Anzahl der dem Kunden tatsächlich zur Verfügung stehenden Radio- und Fernsehprogramm ist abhängig von dem jeweils gewählten Paket. Der Kunde ist selbst für den ordnungsgemäßen Zustand seiner Kundenanlage verantwortlich. Der Empfang einiger Programme (HD und Pay-TV) setzt neben einer Smartcard ein CI+Modul bzw. einen DVB-C-Kabelreceiver voraus. Nähere Informationen sind online unter www.vereinigte-stadtwerke.de/media abrufbar.
Sofern VS Media Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preisverzeichnissen.
VS Media ist nicht für die Inhalte der von Dritten veranstalteten Programme verantwortlich, sondern übermittelt diese nur zum Kunden. Ferner behält sich VS Media vor, den Inhalt einzelner Programmpakete und Paketkombinationen abzuändern bzw. anzupassen, sofern und soweit dies zur Erhaltung bzw. Steigerung der Attraktivität des Programmpakets oder der Paketkombination notwendig erscheint oder aus sonstigen Gründen, etwa senderseitig bedingte Änderungen, Beschränkungen oder Einstellung von Programmen, lizenzrechtlichen Gründe, Gesetz- oder Rechtsprechungsänderungen sowie Entscheidungen von Verwaltungsbehörden, wie etwa der Landesmedienanstalten, erforderlich ist. Der Kunde wird in diesem Fall unverzüglich über die bevorstehende Änderung informiert. Der Kunde hat das Recht den betroffenen Rundfunkdienst binnen vier Wochen nach Zugang der Information fristlos zu kündigen. Spricht der Kunde die Kündigung wirksam aus, so wird ihm das Entgelt für den betroffenen Rundfunkdienst für den Zeitraum ab Wirksamwerden der Änderung bis zur Vertragsbeendigung nicht in Rechnung gestellt.
VS Media behält sich vor, aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen im jeweils unbedingt erforderlichen und dem Kunden zumutbaren Umfang das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, oder zu verändern. Bei Einstellung / Änderung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen/Änderungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich VS Media um gleichwertigen Programmersatz bemühen.
18.2 Jugendschutz / Rundfunkbeitrag
Der Kunde hat selbst sicherzustellen, dass Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren kein Zugang zu ihrem Alter nicht angemessenen Angeboten gewähren wird.
Der Kunde hat seine Anmeldepflicht zur Erbringung des Rundfunkbeitrages gegenüber der zuständigen Landesrundfunkanstalt selbstständig zu erfüllen.

19. SPRACHTELEFONIEDIENSTE
19.1 Leistungsumfang
VS Media ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber.
VS Media stellt dem Kunden – je nach Vertragsgestaltung – zwei Leitungen mit max. sechs Rufnummern zur Verfügung.
Die Übertragung im Netz von VS Media erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich statisch, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich. Gegenüber Standard-ISDN-Anschlüssen kann die Funktionalität im Einzelfall eingeschränkt sein. VS Media erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an die unentgeltliche Verfügbarkeit von Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Es wird im Falle eines Notrufs insbesondere die Übertragung der Rufnummer des Anschlusses sowie die erforderlichen Daten zur Ermittlung des Standortes, von dem die Notrufverbindung ausgeht, sichergestellt.
Der Betrieb von Sonderdiensten (z.B. der Betrieb von Aufzugsnotrufen, Brandmeldeanlagen, Hausnotrufen, sonstigen Alarmanlagen und Zahlungsdiensten wie z.B. EC-Cash) ist im Netz von VS Media grundsätzlich möglich und dem Kunden erlaubt. Die Bereitstellung von Sonderdiensten sowie deren Betrieb gehören aber nicht zu den Leistungspflichten der VS Media und VS Media ist nicht dazu verpflichtet, Funktionsfähigkeit von Sonderdiensten zu gewährleisten. Insbesondere können sich aufgrund der technischen Anforderungen der Sonderdienste Einschränkungen beim Betrieb an einem Anschluss und über das Netz der VS Media ergeben. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt allein dem Kunden und den jeweiligen Anbietern der Sonderdienste.
Art und Umfang der Leistungen ergeben sich im Übrigen aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag, den jeweils aktuellen Leistungsbeschreibungen und Preisverzeichnissen, die unter https://www.vereinigte-stadtwerke.de/media eingesehen werden können.
Der Kunde ist für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.
Im VS Media-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.
VS Media behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Telefondiensten und -services, insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900" durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen. Insbesondere Rufnummern mit der Vorwahl „0900" sind generell gesperrt und können auf schriftlichen Antrag kostenlos freigeschaltet werden.
Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird VS Media auf Wunsch nach schriftlichem Antrag des Kunden auch weitere Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktuellem Preisverzeichnis anfallen.
19.2 Besondere Pflichten und Obliegenheiten des Kunden
Soweit für die betreffende Leistung von VS Media die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde VS Media bzw. seinen Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeignetes Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;
b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes / ISDN nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
c) VS Media unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von VS Media dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
d) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von VS Media, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
e) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung" sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung" aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;
f) dem Beauftragten von VS Media den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit die für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder VS Media zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
Verstößt der Kunde gegen die vorstehend genannten Pflichten, ist VS Media sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
19.3 Leistungsstörungen und Gewährleistungen
Soweit für die Erbringung der Leistungen von VS Media Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt VS Media keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung seiner Leistungen.
Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprach-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.
Ansonsten erbringt VS Media seine Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.
Nach Zugang einer Störungsmeldung ist VS Media zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.
Der Kunde wird in zumutbarem Umfang VS Media oder seinen Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat VS Media das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.
19.4 Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme
Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
VS Media trägt im Rahmen seiner bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die ihm durch VS Media zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von VS Media zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann.
Bei Kündigung des Telefonievertrages mit VS Media bestätigt VS Media die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterlässt der Kunde dies, so ist VS Media berechtigt, diese Nummer
a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von VS Media zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben, b) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu VS Media gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann VS Media ein Entgelt erheben.
19.5 Teilnehmerverzeichnisse
Auf schriftlichen Antrag des Kunden trägt VS Media dafür Sorge, dass der Kunde unentgeltlich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen wird bzw. dass seine Angaben im Teilnehmerverzeichnis wieder gelöscht werden. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen. Der Kunde kann auch festlegen, dass nur ein verkürzter Eintrag (beschränkt auf Name und erste Rufnummer) erfolgen soll.
19.6 Auskunftserteilung; Widerspruchsrechte
Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf VS Media über die Rufnummer Auskunft erteilen, sofern der Kunde dem nicht widersprochen hat. Nach Eingang eines Widerspruchs wird VS Media die Rufnummer des Kunden unverzüglich mit einem Sperrvermerk für die Rufnummernauskunft versehen.
Über die Rufnummer des Kunden können unter Rückgriff auf die Angaben in Teilnehmerverzeichnissen Name oder Name und Anschrift erfragt werden (sog. Invers- bzw. Rückwärtssuche). Die Inverssuche wird nur auf Kundenwunsch freigegeben.
Der Kunde kann der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird VS Media die Rufnummer des Kunden unverzüglich mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.
Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sogenannte Komfortauskunft) erfolgt nur, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat. Eine Komfortauskunft umfasst grundsätzlich sämtliche Angaben, die in Teilnehmerverzeichnissen eingetragen sind, also z. B. auch Beruf oder Branche. Die Einwilligung in die Komfortauskunft kann jederzeit widerrufen werden. VS Media wird die Einwilligung bzw. einen etwaigen Widerruf unverzüglich vermerken.

20. KUNDENPORTAL
VS Media bietet dem Kunden unter https://mediaportal.vereinigte-stadtwerke.de Zugang zu einem passwortgeschützten Kundenportal.
Bei der erstmaligen Nutzung des Kundenportals muss der Kunde neben seiner Kundennummer zunächst das ihm in den schriftlichen Unterlagen mitgeteilte (Initial-Passwort) angeben. Nach erfolgreicher Anmeldung muss der Kunde das Passwort unverzüglich ändern.
Der Kunde muss ein Passwort wählen, das sowohl Groß- und Kleinbuchstaben sowie Sonderzeichen und Ziffern enthält. Weitere Informationen zur Wahl eines sicheren Passwortes finden sich etwa unter https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/MeinPC/Passwoerter/passwoerter_node.html. Das Passwort ist geheimzuhalten und ist vom Kunden zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen zu ändern. Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist insbesondere dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.
Das Kundenportal kann der Kunden für Folgendes nutzen:
a) Abruf der Rechnungen und ggf. Einzelverbindungsnachweise;
b) Störungsmeldungen sowie zur Information über den aktuellen Status der Beseitigung bereits gemeldeter Störungen;
c) Einsicht und teilweise Änderung seiner Vertragsdaten; Änderungen werden erst wirksam, sofern sie von VS Media gesondert bestätigt worden sind; VS Media ist zudem berechtigt, nicht aber verpflichtet, im Einzelfall einen gesonderten Nachweis über die Richtigkeit der Änderung vom Kunden zu verlangen;
d) Verwaltung seines Telefonanschlusses (etwa Einrichtung eines Kostenlimits oder Weiterleitungen, Blacklists);
e) Bestellen von weiteren Produkten.
Die tatsächlich dem Kunden jeweils zur Verfügung stehenden Funktionen werden ihm im Kundenportal angezeigt.

21. DATENSCHUTZ / SICHERHEIT /FERNMELDEGEHEIMNIS
21.1 Die VS Media verwendet personenbezogene Daten des Kunden (d.h. Verkehrs-, Abrechnungs- sowie Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG). Nähere Informationen enthalten die Datenschutzhinweise https://www.vereinigte-stadtwerke.de/media/unternehmen/agb
21.2 VS Media erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben im Hinblick auf Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. VS Media hat der Bundesnetzagentur ein Sicherheitskonzept vorgelegt, in dem die getroffenen Maßnahmen zum Schutz vor Sicherheits- und Integritätsverletzungen im Einzelnen dargelegt sind. Hierzu gehören insbesondere die unter https://www.vereinigte-stadtwerke.de/media/sicherheit beschriebenen Maßnahmen.
21.3 VS Media wird das Fernmeldegeheimnis auch nach Vertragsbeendigung wahren.

22. ÄNDERUNGEN DER AGB
22.1 Änderungen der Multimedia-AGB werden vor Wirksamwerden auf der Homepage von VS Media (www.vereinigte-stadtwerke.de/media) veröffentlicht und dem Kunden in einer gesonderten Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis gebracht und treten in Kraft, sofern der Kunde nicht binnen eines Monats ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich Widerspruch erhebt. Nimmt der Kunde sein Widerspruchsrecht in Anspruch, kann VS Media den Vertrag ordentlich kündigen oder nach den bisherigen Bedingungen fortsetzen. VS Media wird den Kunden über sein Widerspruchsrecht und die damit verbundenen Rechtsfolgen informieren.
22.2 Vorstehender Absatz gilt entsprechend für Preisänderungen. Bei Änderung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes ist VS Media zur Preisanpassung berechtigt, ohne dass dies ein Widerspruchrecht des Kunden begründet.

23. SCHLUSSBESTIMMUNGEN
23.1 Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Multimediavertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Für alle Kunden, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, ist Ratzeburg ausschließlicher Gerichtsstand.
23.2 Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
23.3 An Stelle von VS Media darf ein anderes Unternehmen in die sich aus dem Multimediavertrag ergebenden Rechte und Pflichten eintreten; dieser Wechsel ist öffentlich bekannt zu machen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
23.4 Abweichungen von diesen AGB sind nur wirksam, wenn VS Media sie schriftlich bestätigt. Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.
23.5 Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte von VS Media, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.
23.6 Kommt es zwischen dem Kunden und VS Media darüber zum Streit, ob VS Media einer seiner Verpflichtungen gegenüber den Kunden in den in § 47a TKG genannten Fällen nachgekommen ist, kann der Kunde nach einem vorherigen Einigungsversuch mit der VS Media bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (Referat 216, Schlichtungsstelle, Postfach 80 01, 53105 Bonn, oder per Telefax: 030 22 48 05 18) durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter www.bundesnetzagentur.de.

mehrleistung

www.vereinigte-stadtwerke.de/media

Wichtige Informationen zu Ihrem Breitbandvertrag

Wir bauen das Gigabit-Netz

Vereinigte Stadtwerke Media GmbH, Kurzenlandskoppel 4, 23896 Nusse, Tel. 04541 807 807

vereinigte stadtwerke

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste

(Multimedia-AGB) der Vereinigte Stadtwerke Media GmbH – für Privatkunden

Stand 01.01.2019

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB") gelten für die von der Vereinigte Stadtwerke Media GmbH, Alt-Möllner Str. 37 - 45, 23879 Mölln, Registergericht Amtsgericht Lübeck - HRB 9483 HL („VS Media"), gegenüber Verbrauchern („Kunden") erbrachten Sprachtelefon-, Internet- und Rundfunkdienste („Dienste") und ergänzen den jeweiligen Multimediavertrag. Für gewerbliche Kunden („Unternehmer") gelten gesonderte Geschäftsbedingungen.

1. VERTRAGSSCHLUSS

1.1 Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von VS Media zwischen VS Media und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch VS Media (Annahme) zustande. VS Media kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern. Alle werblichen Offerten von VS Media, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
1.2 VS Media erbringt ihre Leistungen ausschließlich gegenüber Kunden in von VS Media versorgten Vorwahlgebieten. Genauere Informationen hierzu sind unter www.vereinigte-stadtwerke.de/media abrufbar.
1.3 VS Media kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und / oder des Personalausweises abhängig machen. VS Media ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskostenbeitrages (dazu unter Ziffer 16) abhängig zu machen.
1.4 Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung des Anschlusses beträgt bei Vorhandensein eines Hausanschlusses beim Kunden fünf Tage ab Versand der Auftragsbestätigung bzw. – sofern noch ein laufender Altvertrag besteht – zum Ende des Altvertrages. Für den Fall, dass zur Bereitstellung der Dienste ein Hausanschluss erst noch hergestellt werden muss, beträgt die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung des Anschlusses ca. 12 Wochen (in Bestandsgebieten) bzw. ca. 12 Monate (in Erschließungsgebieten) nach Versand der Auftragsbestätigung. Die tatsächliche Dauer ist in diesem Fall abhängig von Umständen außerhalb des Einflussbereichs von VG Media (z.B. Baufreiheit, Genehmigungsauflagen und Wetterbedingungen).

2. WIDERRUFSRECHT

Wird der Vertrag gemäß § 312c BGB unter ausschließlichem Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie z.B. durch die Fax-, E-Mail-, Online- oder Post-Übermittlung des Vertrages bzw. Antrags) abgeschlossen, gelten für Verbraucher ergänzend die diesen AGB nachstehenden Bestimmungen und Hinweise (Widerrufsbelehrung).

3. BONITÄTSPRÜFUNG

3.1 VS Media ist berechtigt, bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder vergleichbaren Auskunfteien Auskünfte einzuholen. VS Media ist ferner berechtigt, den genannten Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Schufa oder anderen Auskunfteien anfallen, kann VS Media hierüber ebenfalls Auskunft einholen.
3.2 Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von VS Media, eines Kunden einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.

4. LEISTUNGSUMFANG

4.1 VS Media ermöglicht dem Kunden den Zugang zu einer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung der Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich im Einzelnen je nach Produktwahl des Kunden aus diesen AGB, der Preis- und Leistungsbeschreibung für Privatkunden sowie den Produktinformationsblättern des jeweiligen Produktes.
4.2 Soweit VS Media neben den beauftragten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
4.3 VS Media behält sich das Recht vor, seine Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem jeweils unbedingt erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für VS Media nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unverzüglich ist. VS Media wird den Kunden über Änderungen vorab informieren. Der Kunde kann binnen zwei Wochen ab Zugang der Information den Vertrag über den betroffenen Dienst fristlos kündigen. Anderenfalls gilt die Änderung nach Ablauf der zwei Wochen als akzeptiert.
4.4 Voraussetzung für die Leistungserbringung der VS Media ist ferner ein Hausanschluss mit Netzabschlussgerät (CPE) (hierzu unter Ziffer 16) sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Kundenanlage.

5. HARDWARE-ÜBERLASSUNG

5.1 Sämtliche von VS Media überlassene Dienstzugangsgeräte, Hausanschlüsse und weitere technische Komponenten („Hardware") werden dem Kunden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, lediglich leih- bzw. mietweise überlassen. Dies betrifft insbesondere auch die Service- und Technikeinrichtungen, einschließlich der von VS Media installierten Komponenten, wie Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke und Multiplexer.
5.2 Der Kunde ist verpflichtet, VS Media im Fall des Verlusts, der Beschädigung oder sonstigen Beeinträchtigungen des Eigentumsrechts, etwa durch Pfändung, an der überlassenen Hardware unverzüglich nach Kenntnisnahme telefonisch und schriftlich zu informieren.
5.3 Der Kunde haftet bei Verschulden im Fall des Verlustes, der Beschädigung oder sonstigen Beeinträchtigungen des Eigentumsrechts in Höhe des Netto-Neuwertes der betroffenen Hardware. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass VS Media kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
5.4 Die beim Kunden installierte und im Eigentum von VS Media stehende Hardware nach Ziffer 5.1. ist nach dem Ende der Vertragslaufzeit und Aufforderung durch VS Media unverzüglich auf Kosten des Kunden bei VS Media abzugeben oder zurückzusenden. Kommt aufgrund der Natur der überlassenen Hardware nur ein Ausbau oder eine Entfernung durch VS Media in Betracht, ist der Kunde dazu verpflichtet, VS Media unverzüglich nach Beendigung dieses Vertrages Zugang zu der Hardware zum Zwecke ihres Ausbaus bzw. ihrer Entfernung zu gewähren, soweit dies dem Kunden zumutbar ist und keine schutzwürdigen Interessen Dritter entgegenstehen.
5.5 Sofern der Kunde Hardware bei VS Media erwirbt, stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu.

6. LEISTUNGSTERMINE UND FRISTEN

6.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und sind nur verbindlich, wenn VS Media diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch VS Media geschaffen hat, so dass VS Media den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann.
6.2 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechtsinhabers nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Multimediavertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, VS Media allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen.
6.3 Gerät VS Media in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessen Nachfrist von mindestens vierzehn Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
6.4 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von VS Media liegende und von VS Media nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen, Behörden und Flughafenbetreibergesellschaften, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungscarriers, Lieferanten oder Dienstleisters der VS Media, – entbinden VS Media für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen VS Media, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. ihn außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden rückvergütet.
6.5 Sofern die Beendigung von Altverträgen des Kunden, etwa aufgrund von Kündigungsfristen etc., die Erbringung einzelner Dienste erst zu einem späteren Zeitpunkt möglich macht, ist VS Media berechtigt, alle anderen beauftragten Dienste, die frei von bestehenden Altverträgen sind, zum frühestmöglichen Zeitpunkt zu erbringen.
6.6 Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Schaltung des ersten Dienstes. VS Media werden den Kunden unverzüglich nach Kenntnisnahme über den Beginn der Leistungserbringung gesondert informieren.

7. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN / MAHNUNG

7.1 Die vom Kunden an VS Media zu zahlenden Rechnungsbeträge ergeben sich aus dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der VS Media. Ein vollständiges, gültiges Preisverzeichnis kann zu den üblichen Bürozeiten in den Geschäftsräumen von VS Media, Kurzenlandskoppel 4, 23896 Nusse, eingesehen oder unter https://www.vereinigte-stadtwerke.de/media online abgerufen werden.
7.2 Dem Kunden wird monatlich eine Rechnung gestellt. Das Entgelt wird mit Zugang der Rechnung fällig und ist innerhalb von zehn Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen. Soweit monatliche Entgelte vereinbart wurden, sind sie beginnend mit dem Tag der jeweiligen Leistungsbereitstellung anteilig für den Rest des Monats zu zahlen. Ist das Entgelt für Teile eines Monats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Preises berechnet.
7.3 Das Entgelt wird in der Regel per Lastschriftverfahren, gemäß der Ermächtigung durch den Kunden, frühestens fünf Werktage nach Rechnungsdatum von seinem Konto eingezogen. Der Kunde verpflichtet sich, eine für die Begleichung des Rechnungsbetrages ausreichende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto zum Zeitpunkt des Lastschrifteinzugs bereitzuhalten. Der Kunde trägt alle Kosten, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.
7.4 Soweit der Kunde VS Media keine Einzugsermächtigung erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens zehn Kalendertage nach Rechnungsdatum auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von VS Media gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch dreißig Tage nach Zugang der Rechnung ein.
7.5 Im Falle des Zahlungsverzuges wird VS Media dem Kunden nach der ersten Mahnung für jede weitere Mahnung eine Gebühr in Höhe von 5 Euro in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass VS Media überhaupt kein oder nur ein geringerer Schaden eingetreten ist.
7.6 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
7.7 Gegen Ansprüche von VS Media kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

8. RECHNUNG / EINZELVERBINDUNGSNACHWEIS

8.1 Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von VS Media nach Wahl des Kunden in Papierform oder online als Abruf im Kundenportal zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal (siehe Ziffer 21) zum Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Sämtliche Entgelte sind zehn Kalendertage nach Rechnungsdatum fällig und ohne Abzug zu zahlen.
8.2 Auf Antrag des Kunden erstellt VS Media eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung („Einzelverbindungsnachweis"). Ein Einzelverbindungsnachweis wird nur für Abrechnungszeiträume erteilt, die dem Antrag des Kunden zeitlich nachgelagert sind. Im Einzelverbindungsnachweis werden grundsätzlich die gewählten Zielnummern vollständig ausgewiesen, es sei denn, der Kunde hat ausdrücklich eine Kürzung um die letzten drei Ziffern beauftragt. Dann wird die Zielnummer um diese Ziffern verkürzt ausgewiesen. Der Kunde hat sämtliche in seinem Haushalt lebende Personen darüber aufzuklären, dass ein Einzelverbindungsnachweis erfolgt. Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, werden gemäß den gesetzlichen Vorgaben nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst. Ein Ausweis über das genutzte Datenvolumen hinsichtlich des Internetdienstes erfolgt nicht, da diese als sog. Flatrates pauschal abgerechnet werden. Der Einzelverbindungsnachweis wird in Papierform oder als Abruf im Kundenportal zur Verfügung gestellt, wobei der Kunde beim Abruf im Kundenportal zusätzlich per E-Mail benachrichtigt wird. Für die Bereitstellung des Einzelverbindungsnachweises in Papierform kann VS Media ein gesondertes Entgelt verlangen. Im Falle einer Anschlusssperre kann der Kunde den Einzelverbindungsnachweis jedoch unentgeltlich in Papierform verlangen.

9. EINWENDUNGEN

9.1 Einwendungen gegen Rechnungen für Telekommunikationsdienstleistungen sind vom Kunden VS Media innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich anzuzeigen. Bei einer Einwendung wird VS Media gemäß § 45i TKG das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln und eine geeignete technische Prüfung durchzuführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Der Kunde kann innerhalb der Einwendungsfrist verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt eine verlangte Vorlage nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche aus Verzug; die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der verlangten Vorlage fällig.
9.2 Soweit VS Media aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert, der Kunde verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden, oder für den Fall, dass keine fristgerechten Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Daten nach Verstreichen der in Ziffer 9.1 genannten Frist oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind, trifft VS Media gemäß § 45i TKG weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

10. SPERRE / VERZUG / SICHERHEITSLEISTUNGEN

10.1 VS Media ist berechtigt, den Zugang zu den bereitgestellten Leistungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit mindestens einem Monatsbetrag in Verzug geraten ist und die Sperre mit einer Frist von zwei Wochen angedroht worden ist. Zur Sperrung des Telefonanschlusses ist VS Media gemäß § 45k TKG nur berechtigt, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 Euro in Verzug ist und VS Media die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung der Höhe des ausstehenden Betrags bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, sowie nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter (aufgrund entgeltlicher Leistungen Dritter gem. § 45h Abs. 1 Satz 1 TKG) außer Betracht, es sei denn, der Anbieter hat den Teilnehmer zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j TKG aufgefordert und der Teilnehmer hat diese nicht binnen zwei Wochen bezahlt. Eine auch ankommende Telekommunikationsverbindung erfassende Vollsperrung des Anschlusses erfolgt frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Telekommunikationsverbindungen.
10.2 VS Media kann eine Sperre auch dann durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe ihrer Entgeltforderung in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.
10.3 Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs ist VS Media nach § 45o TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperre gesetzlich verpflichtet.
10.4 VS Media wird die Sperre unverzüglich aufheben, sobald der Grund für die Sperre entfallen ist. Bei einer Sperrung nach Ziffer 10.1 setzt die Aufhebung die vollständige Erfüllung sämtlicher offener Forderungen durch den Kunden voraus.
10.5 Im Fall der Sperre ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der Entgelte verpflichtet. In den hier genannten Fällen behält sich VS Media das Recht der außerordentlichen Kündigung vor. Eine Sperrung oder Entsperrung des jeweiligen Dienstes erfolgt zu den in der jeweiligen Preisliste genannten Preisen.
10.6 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche aus Verzug bleibt VS Media vorbehalten.
10.7 Gerät VS Media mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach den gesetzlichen Bestimmungen. Der Kunde ist nur dann zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn VS Media eine vom Kunden gesetzte Nachfrist von mindestens 10 Werktagen nicht einhält. Für die Herstellung des Hauanschlusses gelten abweichend die Regelungen in Ziffer 16 dieses Vertrages
10.8 VS Media ist berechtigt, von dem Kunden in folgenden Fällen eine Sicherheitsleistung (z.B. durch Bürgschaft eines deutschen Kreditinstituts) in doppelter Höhe der voraussichtlichen oder in der letzten planmäßigen Rechnung enthaltenen nutzungsabhängigen monatlichen Vergütung zu verlangen:
a) Wenn bei Vertragsbeginn zu befürchten ist, dass er seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt,
b) bei nicht fristgerechter Bezahlung einer Rechnung, wenn ein Zahlungsrückstand schon zu einer Sperre geführt hat, die nicht länger als zwölf Monate zurückliegt oder
c) bei einem bevorstehenden, beantragten oder eröffneten Insolvenzverfahren.
Insoweit ist VS Media berechtigt, die Sicherheitsleistung mit solchen Forderungen zu verrechnen, die der Kunde trotz Fälligkeit und Mahnung nicht ausgleicht. Die Sicherheit wird unverzüglich verrechnet, sobald die Voraussetzungen für ihre Erbringung nicht nur vorübergehend weggefallen sind.

11. ALLGEMEINE PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

11.1 Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat VS Media unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, VS Media den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Multimediavertrag ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen. Die neue Postanschrift des Kunden ist VS Media unter Vorlage des Mietvertrags oder der Meldebescheinigung auf Wunsch nachzuweisen.
11.2 Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung von VS Media bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und / oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von VS Media geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich VS Media anzuzeigen.
11.3 Der Kunde ist verpflichtet, die VS Media-Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
a) Die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
b) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
c) anerkannten und angemessenen Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen;
d) VS Media erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.
11.4 Der Kunde
a) darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilnetz von VS Media bis zum Übergabepunkt am Netzabschlussgerät (CPE) selbst oder von Dritten ausführen lassen.
b) hat VS Media gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage sein Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.
c) stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Raum und Strom für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch VS Media erforderlich sind.
d) ist verpflichtet bei Bauarbeiten auf seinem Grundstück eine Planauskunft über die Lage von Leerrohren und Kabeln bei VS Media einzuholen. Planauskünfte können unter https://www.vereinigte-stadtwerke.de/netz/planauskunft eingeholt werden.

11.5 Eine direkte oder mittelbare Nutzung der VS Media-Dienste durch Dritte ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch VS Media gestattet. Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Der Kunde ist auch zur Zahlung aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

12. VERFÜGBARKEIT DER DIENSTE / GEWÄHRLEISTUNG

12.1 VS Media ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
12.2 VS Media ist außerdem dazu berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend auszusetzen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten), zur Behebung / Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.
12.3 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von VS Media voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
12.4 In den übrigen Fällen einer vertragswidrigen, nicht vom Kunden zu verschuldenden Unterbrechung der Dienstversorgung kann der Kunde nach schriftlicher Anzeige der Unterbrechung das für den betroffenen Dienst geschuldete monatliche Entgelt für die weitere Dauer der Unterbrechung mindern.

13. ENTSTÖRUNG

13.1 VS Media wird Störungen seiner Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.
13.2 VS Media unterhält eine Störungs-Hotline mit der Telefonnummer 04541 807-907 unter welcher der Kunde jederzeit Störungsmeldungen aufgegeben kann. Zusätzlich kann der Kunde auch das Kundenportal für Störungsmeldungen nutzen. Entstörungsarbeiten werden, soweit nicht einzelvertraglich anders geregelt, in der Regel nur an Werktagen zwischen 8.00 und 18.00 Uhr durchgeführt.
13.3 VS Media kann vom Kunden die Erstattung der durch eine Störungsmeldung entstandenen Kosten und Aufwendungen verlangen, sofern und soweit
a) die Störungsmeldung durch den Kunden missbräuchlich oder zumindest grob fahrlässig unrichtig gewesen ist, und / oder
b) die Störung selbst durch ein vertragswidriges, schuldhaftes Verhalten des Kunden verursacht wurde,
c) die Störung durch ein Endgerät oder sonstiges Gerät des Kunden verursacht wurde.
13.4 Der Kunde verpflichtet sich, etwaige Störungen zunächst an die VS Media zu melden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Erstattung von Aufwendungen, die ihm dadurch entstehen, dass er eine Störung selbst beseitigt und/oder durch Dritte beseitigen lässt, außer der Kunde hat die Störung nicht selbst zu verantworten und die VS Media sind nach erfolgter Störungsmeldung mit der Beseitigung der Störung in Verzug.
13.5 Hält VS Media die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.

14. HAFTUNG VON VS Media

14.1 Für Vermögensschäden ist die Haftung von VS Media bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen gegenüber dem Kunden für fahrlässige Handlungen auf höchstens 12.500 Euro je Kunden begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.
14.2 VS Media haftet für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbegrenzt. Für Sach- und Vermögensschäden, die nicht in den Anwendungsbereich von Ziffer 15.1. fallen, haftet VS Media bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbegrenzt. Im Übrigen haftet VS Media nur bei schuldhafter Verletzung so wesentlicher Vertragspflichten, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist. In diesen Fällen haftet VS Media bis zur Höhe des bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren unmittelbaren Schadens.
14.3 Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und der Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. VS Media hat ferner keinen Einfluss auf den Inhalt der dem Kunden übermittelten Daten. Insoweit ist eine Haftung von VS Media dahin ausgeschlossen.
14.4 Bei der Nutzung von Netzen anderer Anbieter beschränkt sich die Leistungspflicht der VS Media darauf, dem Kunden einen Zugang zu diesem Netz zu verschaffen. Für Schaden verursachende Ereignisse oder Störungen (einschließlich Nichtzustandekommen oder Abbruch eines Telefongesprächs), die auf Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen dieser Anbieter oder sonstiger Dritter entstehen, und die nicht durch VS Media bzw. ihr Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verursacht wurden, haftet VS Media nur, falls und soweit ihr Schadensersatzansprüche gegenüber den anderen Anbietern oder Dritten zustehen. VS Media kann ihre Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch Abtretung dieser Schadensersatzansprüche erfüllen. Eine weitergehende Haftung der VS Media ist in diesen Fällen ausgeschlossen.
14.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
14.6 Im Übrigen ist eine Haftung der VS Media ausgeschlossen.
14.7 Vorstehende Bestimmungen gelten auch für die Haftung etwaiger Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von VS Media.

15. VERTRAGSLAUFZEIT / KÜNDIGUNG

15.1 Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, gilt folgende Vertragslaufzeit:
Die anfängliche Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um jeweils einen Monat und ist jeweils zum Ende des Folgemonats frei kündbar. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.
15.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund – auch von einzelnen Produkten – bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
a) der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate bzw. Abrechnungszeiträume mit der Bezahlung der Vergütung oder aber in einem längeren Zeitraum mit einem Betrag in Höhe von mindestens 75 Euro in Verzug geraten ist. Hinsichtlich der Sprachtelefoniedienste ist VS Media bei einem Zahlungsverzug jedoch regelmäßig erst dann zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn der Kunde auch nach Eintritt einer Vollsperrung seines Anschlusses gemäß Ziffer 10.1 nicht binnen 7 Tagen sämtliche ausstehenden Forderungen der VS Media begleicht.
b) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere denen gemäß Ziffer 11, 18.4 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
c) der Kunde auf Verlangen von VS Media nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach der Anlage zu § 45a Telekommunikationsgesetz („Nutzungsvertrag") vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,
d) VS Media seine Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
e) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder sonstige betrügerische Handlungen und/oder Täuschungen vornimmt,
f) der Kunde ihm überlassene Hardware schuldhaftverliert, beschädigt oder das Eigentumsrecht von VS Media auf eine andere Art beeinträchtigt (Ziffer 5),
g) Mängel hinsichtlich des Hausanschlusses trotz wiederholter Aufforderungen durch VS Media vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt werden.
15.3. Der Kunde hat ein außerordentliches Kündigungsrecht, wenn er außerhalb des Versorgungsgebietes der VS Media verzieht und die VS Media dort keine Dienste liefern kann. Der Kunde ist verpflichtet, vier Wochen vor Wegzug schriftlich bei der VS Media zu kündigen.

16. HERSTELLUNG EINES HAUSANSCHLUSSES

Ein funktionsfähiger Hausanschluss ist die technische Voraussetzung für die Nutzung der Dienstleistung von VS Media. Etwaige bereits bestehende Hausanschlüsse anderer Telekommunikationsanbieter können nicht genutzt werden. Sofern der Kunde in einem noch nicht von VS Media erschlossenen Gebiet einen Hausanschluss begehrt, hat er die durch die Erstellung des Hausanschlusses anfallenden Kosten zu tragen. VS Media wird dem Kunden insoweit vorab einen Kostenvoranschlag unterbreiten. VS Media ist ferner berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Kosten werden individuell ermittelt und können dem Hausanschlussnehmer in Rechnung gestellt werden. Hierüber wird der Kunde vor Vertragsschluss gesondert informiert.
Werden im Rahmen von Werbeaktionen keine oder verminderte Kosten für die Erstellung eines Hausanschlusses in Rechnung gestellt, und kommt der Kunde seiner Mitwirkungspflicht beim Bau des Hausanschlusses oder der Montage des Kundenendgeräts nicht nach und befindet sich der Kunde trotz schriftlicher Mahnung mit einer Frist von 14 Tagen mit der Abnahme der gebuchten Dienste in Verzug, behält sich VS Media vor, nach Fristablauf den Multimediavertrag zu kündigen und die vollständigen Kosten für die Erstellung des