

## Abschnitt 1

### Allgemeine Bedingungen Multimedia

#### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die SternKom GmbH, Kurf 11a, 83093 Bad Endorf („SternKom“) erbringt ihre angebotenen Multimedia-Dienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Multimediavertrages, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend und in den Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen jeweils bezeichnet als „Multimedia-AGB“) und der für einzelne Dienste anzuwendenden Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sowie – soweit anwendbar – den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, die der Vertragspartner (Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.
- (2) Die Multimedia-AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen in diesem Bereich, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- (3) AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Kunde im Rahmen der Geschäftsanbahnung oder bei Erteilung des Auftrages auf die eigenen AGB Bezug nimmt. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn SternKom ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

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

- (1) Vorrangig zu diesen AGB gelten folgende Bedingungen in der nachfolgenden Reihenfolge:
  - (a) Schriftliche Individualvereinbarungen
  - (b) „Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen“ der SternKom für bestimmte Leistungen, soweit diese abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten
  - (c) Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) bzw. Preislisten der SternKom für bestimmte Produkte.
  - (d) Produktinformationsblätter.
- (2) Soweit die „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ der SternKom gegenüber diesen Multimedia-AGB keine abweichenden Regelungen enthalten, gelten sie jeweils in Ergänzung mit den vorliegenden Multimedia-AGB.

#### § 3 Vertragsabschluss

- (1) Alle Offerten von SternKom, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
- (2) Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von SternKom zwischen SternKom und dem Kunden kommt durch
  - (a) beidseitige Vertragsunterschrift oder
  - (b) einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Vertragsannahme bzw. Auftragsbestätigung durch SternKom (Annahme) oder
  - (c) durch die tatsächliche Leistungserbringung und/oder die Bereitstellungsanzeige der SternKom zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten nach § 18 dieser Multimedia-AGB sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- (3) SternKom kann die Annahme des Angebotes ohne die Angabe von Gründen ganz oder teilweise ablehnen und / oder von der Beibringung bestimmter Leistungen (insbesondere Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises, Sicherheitsleistungen) und Mitwirkungshandlungen (insbesondere der Beibringung eines Nutzungsvertrages) abhängig machen. SternKom ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung der Hausanschlusskosten und dem Abschluss eines Nutzungsvertrages abhängig zu machen.

#### § 4 Nutzungsvertrag

- (1) Sofern für die Leistung der SternKom ein Gebäude oder Grundstück angeschlossen werden muss, hat der Kunde auf Verlangen der SternKom innerhalb eines Monats einen Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines den gesetzlichen Anforderungen

entsprechenden Nutzungsvertrages gemäß der Anlage § 45 a TKG vorzulegen. Bei dem Abschluss und Aufrechterhalten des Nutzungsvertrages während der gesamten Vertragslaufzeit handelt es sich um eine Hauptpflicht des Kunden. Vor Abschluss des Nutzungsvertrages beginnt keine Bereitstellungsfrist zu laufen.

- (2) Geht das Eigentum des Grundstücks auf einen Dritten über, gilt § 566 BGB entsprechend. Der mit dem ursprünglich, dinglich Berechtigten abgeschlossene Nutzungsvertrag gilt auch gegenüber dem neuen dinglich Berechtigten fort.
- (3) Der Kunde wird die Anschlussstrasse nicht überbauen und sonstige Einwirkungen unterlassen, die den Betrieb der Anlage auf dem Grundstück beeinträchtigen. Gleiches wird er ggf. von den Grundstückseigentümern verlangen.

#### § 5 Eigentum von SternKom

- (1) SternKom bleibt Eigentümer aller SternKom Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke und Multiplexer.
- (2) Der Kunde wird sicherstellen, dass SternKom bei Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern dem nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.
- (3) SternKom ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen oder auf eigene Kosten zu entfernen.

#### § 6 Bonitätsprüfung

- (1) SternKom ist berechtigt, eine Bonitätsprüfung vorzunehmen. Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter <https://www.sternkom.de/kontakt/datenschutz.php>. Sollte dem Kunden ein Abruf der Datenschutzhinweise nicht möglich sein, wird ihm dieser in Textform übermittelt.

#### § 7 Leistungsumfang

- (1) Voraussetzung für die Leistungserbringung der SternKom ist ein Hausanschluss gemäß nachfolgenden Hausanschluss-AGB sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose).
- (2) SternKom ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Multimediavertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Produktinformationsblättern einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den jeweils geltenden Preislisten.
- (3) Soweit SternKom 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) SternKom erbringt ihre 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.
- (5) Die Leistungsverpflichtung von SternKom gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit SternKom mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von SternKom beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z.B. Rundfunksignale.
- (6) SternKom behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen, technischen Neuentwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und / oder behördlichen Neuregelungen in dem jeweils unbedingt erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern.
- (7) SternKom ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend oder dauerhaft, ganz oder teilweise durch einen Dritten erbringen zu lassen. Ein Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und dem Kunden wird nicht begründet.
- (8) SternKom ist berechtigt, ihre Leistung zu unterbrechen, in der Dauer

## Abschnitt 1

### Allgemeine Bedingungen Multimedia

zu beschränken oder die Leistungen in sonstiger Weise zeitweise, teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität und insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Dem Kunden wird in diesen Fällen mit der Maßgabe der vertraglichen Verfügbarkeit der Leistung eine Gutschrift gemäß der Leistungsbeschreibung erteilt. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden bestehen nur nach Maßgabe der Haftungsklauseln der Multimedia-AGB (Ziffer 24) inklusive der ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- (9) SternKom ist berechtigt, ihre Leistung zu unterbrechen oder die Leistungen in sonstiger Weise zeitweise, teilweise oder ganz einzustellen, soweit zwei aufeinander folgende Lastschriften i.S.d. Ziffer 18 von der Kundenbank mangels Deckung oder aus sonstigen Gründen zurückgereicht werden bzw. der Zahlungseinzug aus sonstigen Gründen nicht durchführbar ist.

#### § 8 Hardware-Überlassung

- (1) Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von SternKom angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von SternKom leih- oder mietweise überlassen wird oder vom Kunden bei SternKom oder im Handel käuflich zu erwerben ist.
- (2) Von SternKom käuflich überlassene Dienstzugangsgeräte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises im Eigentum von SternKom.
- (3) SternKom behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, SternKom über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SternKom den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen;
- (5) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenes Vertragsjahr 15% des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SternKom kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (6) Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehängten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten innerhalb von 14 Tagen an die SternKom GmbH, Kurf 11a, 83093 Bad Endorf zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird SternKom dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs in Rechnung stellen.

#### § 9 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und sind nur verbindlich, wenn SternKom diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SternKom geschaffen hat, so dass SternKom den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann.
- (2) Gerät SternKom in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens vierzehn (14) Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- (3) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von SternKom liegende und von SternKom nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierung, Behörden und Flughafenbetriebsgesellschaften, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer

Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungs carriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von SternKom oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von SternKom autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POP's) eintreten – entbinden SternKom für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen SternKom, 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 (10) Tage, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. ihn außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

- (4) Hat SternKom bis zum Zeitpunkt, in dem die Leistungsbereitstellung durch SternKom aufgrund von Umständen, die der Kunden zu vertreten hat (z.B. nicht rechtzeitig eingeholt Genehmigungen), alles erforderliche zur Leistungsbereitstellung getan, ist SternKom nach Ablauf einer schriftlich gesetzten Nachfrist von 10 Tagen berechtigt, die monatliche nutzungsunabhängige Vergütung dem Kunden in Rechnung zu stellen.

#### § 10 Rücktrittsrecht bei Nichtverfügbarkeit der Leistung

SternKom behält sich vor, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die infrastrukturellen oder technischen Voraussetzungen für die Leistungserbringung nicht oder nur teilweise vorhanden sind, insbesondere die Anmietung einer Telekommunikationsleitung von einem dritten Unternehmen nicht möglich ist oder dieser Dritten eine Leitung zukünftig nicht mehr zur Verfügung stellt und SternKom dies nicht zu vertreten hat.

#### § 11 Unterbrechung von Diensten

- (1) SternKom 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 (z.B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten) erforderlich ist.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SternKom voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

#### § 12 Abnahme

- (1) Der Kunde hat die bereitgestellte Leistung, bereitgestellte wirtschaftlich abtrennbare Leistungsteile, Erweiterungen und Ergänzungen innerhalb von 5 Werktagen abzunehmen. Unwesentliche Abweichungen von vertraglichen Vorgaben berechtigen den Kunden nicht dazu, die Abnahme zu verweigern.
- (2) Die Leistung der SternKom gilt als abgenommen, wenn die Abnahme nicht innerhalb von 5 Werktagen nach Zugang der schriftlichen Anzeige der Bereitstellung zur Abnahme durch SternKom vom Kunden schriftlich verweigert wird. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Abnahmeverweigerung. SternKom wird den Kunden bei Fristbeginn auf die Bedeutung seines Verhaltens ausdrücklich hinweisen.
- (3) Die Abnahme nach Absatz 1 oder die Bereitstellungsanzeige im Falle des Absatzes 2 dokumentieren, dass die von SternKom erbrachte Leistung vertragsgemäß ist.

#### § 13 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Nachstehende Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten; sie bilden die wesentliche Grundlage für die erfolgreiche Umsetzung der Leistung der SternKom.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat SternKom unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der SternKom den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Multimediavertrag ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.

## Abschnitt 1

### Allgemeine Bedingungen Multimedia

- (3) Sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers (Nutzungsvertrag) einzuholen.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, die SternKom-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) SternKom alle zur Abwicklung der Leistungserbringung erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Insbesondere wird der Kunde SternKom über bereits vorhandene technische oder sonstige Einrichtungen, Versorgungsleistungen, Gegenständen und Substanzen (z.B. Wasser-, Elektro-, und Gasleitungen oder Asbest) unterrichten, die bei der Installation von Anlagen beschädigt werden könnten oder die mit der Installation beauftragte Personen gefährden oder verletzen können. Der Kunde hat SternKom von etwaigen nachträglichen Änderungen dieser Informationen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Der Kunde stellt SternKom von Ansprüchen Dritter frei, die auf der Verletzung dieser Informationspflichten beruhen;
  - (b) SternKom unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
  - (c) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen bzw. Handlungen, die gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V.“ oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Telekommunikation e.V.“ verstoßen, zu unterlassen;
  - (d) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
  - (e) anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), nach dem Telemediengesetz (TMG) und dem Telekommunikationsgesetz (TKG) Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
  - (f) SternKom 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;
  - (g) nach Abgabe einer Störungsmeldung, SternKom durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag;
  - (h) in die Kundenräume eingebrachte Gegenstände, Anlagen, Geräte sowie Hard- und Software der SternKom sorgfältig und pfleglich zu behandeln und vor schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen fern zu halten. Eingriffe in die technische Anlage (z.B. durch Öffnen) oder Veränderungen dürfen nur von SternKom vorgenommen werden;
  - (i) die Einrichtungen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung zu sichern und in dem Umfang zu versichern, in welchem eine Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist;
  - (j) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen der SternKom jederzeitigen Zutritt (365 Tage im Jahr, 24 Stunden täglich) zu den von SternKom installierten Kundenanschlüssen zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung des Vertrages, insbesondere zur Installation, Wartung, Entstörung oder Demontage der Anlage erforderlich ist. Der Kunde wird SternKom bzw. von SternKom beauftragten Dritten dieses Zugangsrecht auch nach Beendigung dieses Vertrages, gleich aus welchem Rechtsgrund, zum Zwecke des Abbaus und Abtransportes der Anlagen gewähren, soweit diese sich im Eigentum von SternKom befinden oder SternKom Herausgabeansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, geltend machen kann;
- (k) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von SternKom die für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen zu verschaffen. Er hat insbesondere ihm alle zumutbaren Maßnahmen zu treffen, die für eine Feststellung der Mängel und Schäden und ihrer Ursachen erforderlich sind;
- (3) Der Kunde
- (a) darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Glasfasernetz von SternKom bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den Übergabepunkt;
  - (b) hat SternKom gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben;
  - (c) hat in seinem Bereich (Betrieb, Haus, Wohnung u.a.) unentgeltlich kostenfrei alle Voraussetzungen zu schaffen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung der Leistungen erforderlich sind; hierzu gehört insbesondere auch vor Beginn der Installationsarbeiten sicherzustellen, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und die Vorbereitungsarbeiten abgeschlossen sind;
  - (d) hat für geeignete Aufstellräume und Leistungswege sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung zu stellen und während der Dauer des Vertrages in funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand zu halten. Der Kunde sogt auf seine Kosten an seinen Endstellen für die erforderliche Elektrizität und Erdung, sowie – falls erforderlich – Klimatisierung;
  - (e) hat die Leistung der SternKom nicht missbräuchlich zu nutzen. Zudem wird der Kunde keine Veränderung vornehmen, aufgrund derer die Sicherheit des Netzbetriebes nicht mehr gewährleistet ist. Der Kunde verpflichtet sich weiterhin keine Änderungen an den Anschlusseinrichtungen der SternKom durchzuführen und keine Arbeiten jeglicher Art an sämtlichen eingebrachten Anlagen, am Leitungsnetz oder überlassenen Netzanschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen der SternKom durchzuführen; diese sind ausschließlich SternKom oder von SternKom beauftragten Personen vorbehalten. Der Kunde verpflichtet sich ferner, keine Einrichtung zu benutzen oder Anwendung auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des SternKom-Netzes führen können;
  - (f) ist für sämtliche Beschädigungen und für den Verlust der technischen Anlage verantwortlich, soweit diese im Risiko- und Verantwortungsbereich des Kunden entstehen. Der Kunde hat der SternKom den hierdurch entstandenen Schaden zu ersetzen, es sei denn, dass SternKom die Beschädigung/den Verlust zu vertreten hat;
  - (g) ist alleine für die entsprechende Einhaltung der Nutzungs- und Mitwirkungspflichten aus nachstehender Ziffer 14 durch Dritte verantwortlich. Hierunter fallen nicht nur Verrichtungs- und Erfüllungsgehilfen, sondern auch Dritte, die sich im Risiko- und Verantwortungsbereich des Kunden bewegen;
  - (h) stellt SternKom von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verletzung der vorgenannten Pflichten sowie der besonderen Kundenpflichten aus den Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen resultieren können.

#### § 14 Nutzungen durch Dritte

- (1) Eine direkte oder mittelbare Nutzung der SternKom-Dienste durch Dritte ist nur nach ausdrücklicher, vorheriger, schriftlicher Zustimmung durch SternKom gestattet.
- (2) Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.
- (3) 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.
- (4) Der Kunde haftet für alle Schäden, die aus der befugten oder

## Abschnitt 1

### Allgemeine Bedingungen Multimedia

unbefugten Nutzung zu vertreten hat.

#### § 15 Gewährleistung

- (1) Soweit im Falle einer Leistungsstörung die Regelungen der Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen den nachfolgenden Regelungen vor. Im Übrigen gilt Nachstehendes.
- (2) Soweit SternKom Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Sofern der Kunde Unternehmer i.S.d § 14 BGB ist, hat der Kunde im Falle eines Kauf-, Miet- oder Werkvertrags bei Übergabe/Abnahme die erbrachte Leistung der SternKom unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel hin zu untersuchen. Der Kunde hat offensichtliche Fehler innerhalb einer Frist von höchstens 5 Werktagen ab Lieferung der SternKom anzuzeigen. Nicht offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich nach Bekanntwerden anzuzeigen. Die Mangelanzeige hat in Schriftform unter genauer Angabe des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung zu erfolgen.
- (3) Ist eine von SternKom gelieferte Leistung mangelhaft, so behält sich SternKom vor, die Leistung innerhalb einer angemessenen Frist nachzubessern. Sollte diese Nachbesserung fehlschlagen, so kann der Kunde wahlweise für die Dauer der Schlechtleistung entsprechend Herabsetzung des Zahlung-/Mietentgeltes oder einer Gutschrift entsprechend der Regelungen des jeweiligen Service Level Agreements der einzelnen Leistung verlangen.
- (4) Sofern die Nachbesserung trotz zweimaliger angemessener Nachfrist fehlgeschlagen ist, steht dem Kunden das Weiteren das Recht zur außerordentlichen Kündigung der jeweiligen mangelhaften Leistung zu. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- (5) Beim Erwerb von Hardware, die seitens SternKom als Gebrauchsgüter veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein (1) Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

#### § 16 Entstördienst

- (1) Soweit die Regelungen des Service-Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen den nachfolgenden Regelungen vor. Im Übrigen gilt Nachstehendes.
- (2) Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung hat der Kunde SternKom unverzüglich über die Störung zu informieren; SternKom unterhält hierfür eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, unter der Telefon-Nummer: **08053-819**. Der technische Bereitschaftsdienst ist unter dieser Nummer erreichbar. Der Kunde hat bei der Störungsmeldung den Zeitpunkt der Störung, sowie dessen Erscheinung bzw. Auswirkungen mitzuteilen.
- (3) SternKom wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von SternKom zu vertretende Störung vor oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, sind die SternKom berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der SternKom in Rechnung zu stellen.
- (4) Hält eine erhebliche Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich von SternKom 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 SternKom-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 unterliegen.

#### § 17 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

- (1) Gegen Ansprüche von SternKom kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen

aufrechnen.

- (2) Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

#### § 18 Zahlungsbedingungen

- (1) Die vom Kunden an die SternKom zu zahlenden Rechnungsbeträge bestimmen sich nach den jeweils vereinbarten Preisen, ansonsten ergeben sie sich aus der jeweils gültigen Preisliste der SternKom. Ein vollständiges, gültiges Preisverzeichnis kann jederzeit in den Geschäftsräumen der SternKom GmbH, Am Kurf 11a, 83093 Bad Endorf Bad Endorf, eingesehen werden.
- (2) Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.
- (3) Die monatlich zu zahlende Entgelte werden zum Monatsende abgerechnet. Soweit monatliche Entgelte vereinbart wurden, sind sie beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung 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 für Monate mit 30 Monatstagen und für jeden Tag mit 1/31 des monatlichen Preises für Monate mit 31 Monatstagen berechnet. Alle übrigen Entgelte sind nach Leistungserbringung zu zahlen. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind sämtliche Vergütungen innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Rechnungserteilung zur Zahlung fällig.
- (4) Das Entgelt wird in der Regel per Lastschriftverfahren, gemäß der Ermächtigung durch den Kunden, frühestens zehn (10) Werktagen nach Rechnungserteilung von seinem Konto eingezogen. Andere Zahlungsweisen sind zu vereinbaren. 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. Soweit der Kunde SternKom keine Einzugsermächtigung erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens zehn (10) Kalendertage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von SternKom gutgeschrieben sein.
- (5) SternKom ist berechtigt, ihre Preise auch während der Mindestlaufzeit des Vertrages zum Ausgleich einer Erhöhung ihrer Gesamtkosten zu ändern, sofern triftige Gründe hierfür vorliegen, welche nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht von SternKom veranlasst wurden (z.B. aufgrund Preiserhöhungen von Lieferanten). Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Betrieb und Instandhaltung des entsprechenden Netzes, Netzzusammenschaltungen, technischer Service, Kosten für Kundenbetreuung (z.B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personalkosten, Kosten der allgemeinen Verwaltung sowie hoheitlich auferlegte Gebühren, Auslagen und Beiträge (z.B. aus §§ 142, 143 TKG). Steigerungen bei einer Kostenart (z.B. Kosten für den Netzbetrieb) dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen (z.B. bei der Kundenbetreuung) erfolgt. Bei Kostensenkungen ist SternKom verpflichtet, die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Kostensteigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. SternKom wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. SternKom wird die Preisanpassung dem Kunden in Textform mindestens 4 Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden der Änderung mitteilen. Bei Änderungen zu Ungunsten des Kunden (Preissteigerung) kann der Kunde den Vertrag binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen, es sei denn, der geänderte Preis und der von ihm umfassten Leistungsinhalt stehen nach wie vor in einem adäquaten Verhältnis zueinander. Für Kündigungen durch Verbraucher ist Textform ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform. Maßgeblich für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der rechtzeitige

## Abschnitt 1

### Allgemeine Bedingungen Multimedia

Eingang der Kündigung bei SternKom. Die Änderungen gelten als genehmigt und werden wirksam, wenn der Kunde sein Kündigungsrecht nicht ausübt, sofern SternKom den Kunden im Mitteilungsschreiben auf diese Folge besonders hingewiesen hat. Unbeschadet des Vorstehenden ist SternKom im Fall einer Änderung der gesetzlich vorgegebenen Mehrwertsteuer berechtigt, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen.

- (6) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
- (7) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber SternKom erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. SternKom wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit SternKom die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- (8) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

#### § 19 Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungs nachweis

- (1) Voraussetzung für eine elektronische Rechnung ist die gleichzeitige Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden gegenüber SternKom.
- (2) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von SternKom nach seiner Wahl in Papierform oder in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal unter [www.SternKom.net](http://www.SternKom.net) 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. Der Kunde hat mindestens einmal monatlich die Rechnungsdaten im Kundenportal abzurufen.
- (3) Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt SternKom im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst.

#### § 20 Zahlungsverzug des Kunden

- (1) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die SternKom berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen, es sei denn, dass SternKom im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt SternKom vorbehalten. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Höhe des Verzugschadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der SternKom bleiben hiervon unberührt.
- (2) SternKom behält sich vor bei wiederholtem Zahlungsverzug des Kunden Vorauszahlungen oder nach Maßgabe der Ziffer 21 Sicherheitsleistungen zu verlangen oder nach Maßgabe der Ziffer 25 außerordentlich zu kündigen oder den Anschluss nach Maßgabe der Ziffer 22 zu sperren.

#### § 21 Sicherheitsleistung

- (1) Wird SternKom nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät und dies schon zu einer Sperre geführt hat, die nicht länger als zwölf Monate zurückliegt), so ist SternKom berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt SternKom ausdrücklich vorbehalten.
- (2) SternKom ist weiter berechtigt, vom Kunden eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen, wenn ein gerichtliches Vergleichs- oder Insolvenzverfahren beantragt oder eröffnet wurde, sowie bei einer gerichtlich angeordneten Zwangsvollstreckung in das Vermögen des Kunden.
- (3) Die Sicherheitsleistung kann in Form einer Bürgschaftserklärung eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts erfolgen. SternKom ist berechtigt, sich jederzeit aus einer vom Kunden geleisteten Sicherheit wegen offenen Forderungen aus dem Vertragsverhältnis zu befriedigen. Nimmt SternKom die Sicherheitsleistung in Anspruch und wird das Vertragsverhältnis fortgesetzt, ist der Kunde verpflichtet die Sicherheitsleistung unverzüglich auf die ursprünglich vereinbarte Höhe aufzufüllen.
- (4) Die Sicherheitsleistung wird nach Beendigung des Vertrages freigegeben, soweit der Kunde sämtliche Forderungen der SternKom beglichen hat.

#### § 22 Sperrung des Anschlusses

- (1) Bei dem Angebot von allgemeinen Zugängen zu festen öffentlichen Telekommunikationsnetzen ist SternKom nach den Regelungen des Telekommunikationskundengesetzes (TKG) berechtigt, den Anschluss bzw. den Zugang des Kunden ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperre),
  - (a) wenn sich der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit einem Betrag von mindestens 75,- € in Zahlungsverzug befindet und SternKom die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden hingewiesen hat, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen oder
  - (b) sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird oder
  - (c) wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besondere Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung des Anbieters in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird oder
  - (d) wenn wiederholte oder schwerwiegende Verstöße gegen gesetzliche Verbote im Sinne des TKG durch den Kunden trotz Abmahnung mit kurzer Fristsetzung durch die SternKom vorliegen.
- (2) Der Kunde bleibt zur Zahlung der Grundgebühren auch während der Sperrdauer verpflichtet. Die Freischaltung eines gesperrten Anschlusses (Telefon oder Internet oder TV/Radio) ist gemäß Preisliste gesondert zu vergüten.
- (3) Sperren werden im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und werden unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe für die Durchführung entfallen sind.

#### § 23 Höhere Gewalt

- (1) In Fällen höherer Gewalt ist
  - (a) SternKom von der Leistungspflicht befreit,
  - (b) auch der Kunde für die Dauer der höheren Gewalt von der Vergütungspflicht befreit und
  - (c) die Haftung der SternKom ausgeschlossen.
- (2) Als höhere Gewalt gelten alle von außen einwirkenden, ungewöhnlichen, außerbetrieblichen, unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei, insbesondere nicht von SternKom vorausgesehen werden konnten und/ oder nicht zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Krieg, Sabotage, Naturkatastrophen, Störungen von TK-Netzen und Gateways, sofern sie außerhalb der Verfügungsgewalt von SternKom liegen.

## Abschnitt 1

### Allgemeine Bedingungen Multimedia

#### § 24 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Soweit der Kunde der SternKom Verbraucher i.S.d. § 13 BGB und Endkunde ist, gilt: Soweit eine Verpflichtung der SternKom im Rahmen deren Erbringung von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer besteht und nicht auf Vorsatz beruht, ist die Haftung der SternKom auf die Höchstbeträge nach TKG (derzeit 12.500,- € je Endnutzer) begrenzt. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz der SternKom, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf den Höchstbetrag nach TKG begrenzt (derzeit 10 Millionen Euro). 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 gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugsschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt. Im Übrigen haftet SternKom nach folgenden Vorschriften:
- (2) Die Haftung der SternKom nach den gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz ist unbeschränkt gegeben
  - (a) bei Schäden aufgrund schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit,
  - (b) wenn die der SternKom zurechenbare Pflichtverletzung auf Vorsatz und grober Fahrlässigkeit der SternKom, ihres gesetzlichen Vertreters (Organs), Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen beruht,
  - (c) bei schwerwiegendem Organisationsverschulden der SternKom, sowie
  - (d) bei sonstigen zwingenden gesetzlichen Haftungstatbeständen (Produkthaftungsgesetz, TKG, etc.)
- (3) SternKom haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantiepflichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Als ein solcher vertragstypisch vorhersehbarer Schaden gilt ein Schaden von höchstens 12.500 € je Einzelfall und höchstens 25.000,- € pro Kalenderjahr.
- (4) Im Übrigen die Haftung für Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen; gleiches gilt für die Haftung der SternKom für Folgeschäden, mittelbare Schäden, ausgebliebene Einsparungen und entgangenen Gewinn.
- (5) SternKom haftet nicht für Schäden, die dem Kunden durch die Installation oder den Betrieb eines Zugangsendgerätes entstehen, das der Kunde nicht bei SternKom erworben hat.
- (6) Für den Verlust von Daten haftet SternKom gemäß den Regelungen dieses § 24 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.
- (7) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der SternKom-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (8) Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (9) SternKom bleibt der Einwand des Mitverschuldens des Kunden eröffnet.
- (10) Begründet die Haftung der SternKom gleichzeitig auch Kundenansprüche gegen die SternKom nach den Service Level Agreements, werden die dortigen Gutschriften und Pönalen auf die Haftungssumme der SternKom angerechnet.

#### § 25 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, gilt folgende Vertragslaufzeit: Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf gekündigt wird. Für Kündigungen durch Verbraucher ist

Textform ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.

- (2) Im Falle eines Umzuges in ein nicht von der SternKom versorgtes Gebiet ist der Kunde berechtigt, den Vertrag gemäß § 46 Abs. 8 TKG mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende zu kündigen. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich einen geeigneten Nachweis über den Umzug (z.B. amtliche Meldebestätigung) vorzulegen. Die monatlichen Entgelte werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung weiter berechnet.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen, d.h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - (a) der Kunde für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei (2) Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für zwei (2) Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 75,00 €), in Verzug kommt,
  - (b) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 13 dieser Multimedia-AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
  - (c) der Kunde auf Verlangen der SternKom nicht innerhalb eines (1) Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,
  - (d) SternKom ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - (e) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
  - (f) der Kunde die Telefon-, Internet-, On-Demand- und Pay-TV-Dienste missbräuchlich im Sinne dieser Multimedia AGB sowie der Ergänzenden AGB nutzt.
- (4) Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor die vertragsgemäße Leistung übergeben bzw. abgenommen wurde, bzw. verhindert der Kunde die Erstellung eines Anschlusses ganz oder teilweise mit der Folge, dass SternKom den Vertrag kündigt, so hat er SternKom die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten und für den infolge der Kündigung notwendigen Abbau bereits installierter Telekommunikationseinrichtungen zu ersetzen. SternKom ist nach seiner Wahl alternativ berechtigt, vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 75 % des vereinbarten Entgeltes, welches bis zum Zeitpunkt der nächstmöglichen, ordentlichen Vertragsbeendigung durch den Kunden zu zahlen wäre, zu verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass SternKom kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadensersatzansprüche der SternKom bleiben unberührt.
- (5) Bei einer außerordentlichen Kündigung durch SternKom aus einem wichtigen Grund, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, kann SternKom einen sofort fälligen, pauschalen Schadensersatz von 75 % des Entgeltes verlangen, welches bis zum Zeitpunkt der nächstmöglichen, ordentlichen Vertragsbeendigung durch den Kunden zu zahlen wäre. Den Parteien bleibt der Nachweis eines geringeren oder höheren Schadens vorbehalten.
- (6) Wenn und soweit SternKom zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt ist, kann SternKom die Leistung auch vorübergehend sperren. Die Sperre lässt die Zahlungspflicht des Kunden unberührt.

#### § 26 Geheimhaltung, Datenschutz

- (1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die SternKom unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich. Beide Parteien sind aber verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.
- (2) Die Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt sich nach §§ 91ff TKG i.V.m. der EU-DSGVO. Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter <https://www.sternkom.de/kontakt/datenschutz.php>. Sollte dem Kunden ein Abruf der Datenschutzhinweise nicht möglich sein, wird Ihm dieser in Textform übermittelt.
- (3) SternKom trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von SternKom

## Abschnitt 1

### Allgemeine Bedingungen Multimedia

mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.

#### § 27 Änderungen Allgemeiner Geschäftsbedingungen

- (1) Die Multimedia-AGB und AGB, Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Leistungs- und Produktbeschreibungen gelten in ihrer jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung;
- (2) SternKom behält sich vor, Änderungen der weniger gewichtigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorzunehmen. Zu den gewichtigen Bestimmungen gehören insbesondere Regelungen, die die Art und den Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen, die Laufzeit einschließlich der Kündigung betreffen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können geändert werden soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist,
  - die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und
  - die SternKom nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und
  - deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde.

SternKom behält sich weiter vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt.

Änderungen werden per E-Mail an die SternKom mitgeteilte E-Mail-Adresse und unter <http://www.sternkom.de> mitgeteilt. Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf die gesonderte Zusendung schriftlicher Änderungserklärungen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde den Änderungen nicht schriftlich oder per E-Mail widerspricht. SternKom wird auf diese Folge im Mitteilungsschreiben besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung eingegangen sein. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, hat jede Partei das Recht, den Vertrag mit der jeweils geltenden Frist in Textform zu kündigen. Sofern der Kunde Unternehmer i.S.d § 14 BGB ist, bedarf die Kündigung der Schriftform.

#### § 28 Routerwahlrecht

- (1) Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. SternKom setzt diese Regelungen wie folgt um:
- (2) Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzchnittstellen veröffentlicht SternKom in dem Dokument „Schnittstellenbeschreibung nach § 5 FTEG“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Internetseite der SternKom [www.sternkom.de/downloads](http://www.sternkom.de/downloads).
- (3) Etwaige kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der „Zusatzvereinbarung Zugangsendgerät“ mitgeteilt. Nicht für alle Produkte der SternKom sind kundenspezifische Zugangsdaten erforderlich.
- (4) Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen, nicht bei der SternKom erworbenen Zugangsendgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall die SternKom
  - keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Zugangsendgerätes leisten kann und wird;
  - keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes, z.B hinsichtlich Durchsatz, Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionsumfang und Features geben kann, sofern/soweit das Zugangsendgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist.
  - keinen Support für Störungen am Zugangsendgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;

- dem Kunden kein kommerzieller Vorteil gegenüber Kunden eingeräumt werden kann, die ein Zugangsendgerät bei der SternKom erwerben.

- (5) Die SternKom ist im Falle einer Störung des beauftragten Dienstes berechtigt, bestimmte Parameter wie Datendurchsatz, Anschlusspegelwerte und Übertragungsgeschwindigkeiten sowohl über bei der SternKom erworbene, als auch über durch den Kunden selbst eingebrachte Zugangsendgeräte zum Zwecke der Störungsermittlung- und Behebung auszuwerten.
- (6) In der Regel sehen die Produkte der SternKom den Komfort des Angebotes eines geprüften, kompatiblen und von der SternKom provisionierten und verwalteten Zugangsendgerätes vor. Durch Verwendung eigener Zugangsendgeräte ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigenen Zugangsendgeräte mit Rückwirkungen auf andere Kunden oder Netzstörungen ist SternKom berechtigt und verpflichtet, Maßnahmen nach § 11 (1) dieser AGB zu ergreifen.

#### § 29 Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeteiligungsverfahrens

- (1) Kommt es zwischen SternKom und dem Kunden zum Streit darüber, ob SternKom dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 43a, 43b, 45 und 46 TKG) oder Universaldienstleistungen (§ 84 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 07. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 47a TKG bei der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn. Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.
- (2) Im Übrigen nimmt SternKom an einem Streitbeteiligungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.
- (3) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### § 30 Schlussbestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Multimediavertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB ist, ist Bad Endorf der Gerichtsstand. Für alle Kunden, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, ist Bad Endorf ausschließlicher Gerichtsstand.
- (2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland für inländische Vertragspartner Anwendung unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und UN-Kaufrechts (CISG).
- (3) An Stelle von SternKom 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.
- (4) Abweichungen von diesen AGB sind nur wirksam, wenn SternKom sie schriftlich bestätigt.
- (5) Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, wird die Gültigkeit der übrigen Bedingungen dadurch nicht berührt. Die Vertragspartner werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bedingung eine andere Bedingung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bedingung nach Sinn, nach technischen, wirtschaftlichen und finanziellen Gesichtspunkten der unwirksamen Bedingung möglichst nahe kommt.

Stand 28.01.2020

**Abschnitt 1**  
**Allgemeine Bedingungen Multimedia**

---

## Abschnitt 2

### Ergänzende allgemeine Bedingungen Hausanschluss

#### § 1 Geltungsbereich der Bestimmungen

Die nachfolgenden Bestimmungen der SternKom GmbH („SternKom“) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (Technische Voraussetzungen für die Nutzung der Multimediadienste) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB der SternKom, sowie zu den weiteren Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

#### § 2 Hausanschluss

- (1) Der Hausanschluss verbindet das Glasfasernetz der SternKom mittels eines im Haus des Kunden befindlichen Übergabepunktes mit der Innenhausverkabelung / Hausinstallation. Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt.
- (2) SternKom installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen so genannten Hausübergabepunkt (HÜP) als Abschluss ihres Glasfasernetzes auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will, falls das Grundstück nicht im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes liegt.
- (3) SternKom überlässt den Hausübergabepunkt dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung von SternKom in Anspruch nehmen können.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde von SternKom den Hausübergabepunkt zu nutzen, wobei die durch die gemeinschaftliche Nutzung anfallenden Kosten der Hausverteilanlage angemessen anteilig zu tragen sind.
- (5) Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der SternKom oder durch deren Beauftragte bestimmt.
- (6) Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen von SternKom und stehen in deren Eigentum und werden dem Kunden auf dessen Kosten zur Nutzung überlassen. Die Kunden erlangen kein Eigentum am Hausanschluss. Der Hausanschluss ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch SternKom oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.
- (7) SternKom ist berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten ergibt sich aus gesonderten Berechnungen von SternKom. Die Kosten werden individuell ermittelt und können dem Hausanschlussnehmer in Rechnung gestellt werden.
- (8) Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z.B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf hierfür zur Verfügung.

#### § 3 Kundenanlagen / Hausinstallation

- (1) Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation/Innenhausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet) ab dem Hausanschluss/Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose ist der Hausanschlussnehmer verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich.
- (2) SternKom ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.
- (3) Es können Teile von Kundenanlagen durch SternKom unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist

- nach den Angaben der SternKom vom Kunden zu veranlassen.
- (4) Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien (Technische Anschlussbedingungen – TAB) von SternKom verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen).
  - (5) SternKom ist berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten), zur Behebung/Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.

#### § 4 Inbetriebsetzung / Überprüfung der Kundenanlagen

- (1) Der Kunde informiert SternKom direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme.
- (2) SternKom behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.
- (3) Die Anbindung der Kundenanlage durch SternKom erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.
- (4) Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch SternKom.
- (5) Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von SternKom festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung SternKom unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist SternKom nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

#### § 5 Besondere Kundenpflichten

- (1) Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen, auf Einrichtungen der SternKom oder Dritter, ausgeschlossen sind.
- (2) Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber SternKom anzumelden und ihre Ausführung mit SternKom abzustimmen. Anzumelden sind alle Neuanlagen und Erweiterungen bestehender Anlagen.

#### § 6 Technische Anschlussbedingungen („TAB“)

- (1) Die Technischen Anschlussbedingungen (technische Richtlinien von SternKom) gelten für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandversorgungsnetz von SternKom angeschlossen werden. Das Hausverteilernetz ist Voraussetzung für das Angebot der Dienste für SternKom-Kunden. SternKom behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. SternKom behält sich weiter vor, die technischen Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. In Einzelfällen kann SternKom bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen.
- (2) Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei SternKom zu klären.

#### § 7 Verwendung der Signalspannung

- (1) Die Signalspannung wird nur für die eigenen Zwecke des Kunden mit dem notwendigen Signalpegel für eine Anschlussdose zur Verfügung gestellt. Die Weiterleitung an Dritte ist unzulässig.
- (2) Werden Mängel in der Hausverteileranlage trotz wiederholter Aufforderungen durch SternKom vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist SternKom berechtigt ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.
- (3) Die Entfernung oder Beschädigung der von SternKom an ihren Anlagenteilen angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenunterdrückung strafrechtlich verfolgt werden.

**Abschnitt 2**  
**Ergänzende allgemeine Bedingungen Hausanschluss**

---

Stand 28.01.2020

### Abschnitt 3

#### Ergänzende allgemeine Bedingungen Rundfunk

---

##### § 1 Geltungsbereich

SternKom GmbH („SternKom“) erbringt alle von ihr angebotenen Fernsehdienste und Mehrwertdienste („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeine Geschäftsbedingungen“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

Kunde den Nachweis über Einzelbuchungen, so hat er dies SternKom schriftlich mitzuteilen.

Stand 28.01.2020

##### § 2 Leistungsumfang

- (1) SternKom übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
  - (a) Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SternKom 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 Programmes außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.
- (2) SternKom übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen, Verträge und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) ermöglichen.
- (3) Sofern SternKom Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.
- (4) SternKom behält sich aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen das Recht vor, 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 eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SternKom um gleichwertigen Programmersatz bemühen.
- (5) Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.
- (6) Entspricht die Kundenanlage nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß den Hausanschluss-AGB, so ist SternKom für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.

##### § 3 Besondere Kundenpflichten

- (1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung eines Kabelanschlusses (Innenhausverkabelung) sowie der zum Empfang des von SternKom zur Verfügung gestellten Programms mittels der Set-Top-Box tauglichen Geräte (TV, Videorecorder etc.).
- (2) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.
- (3) Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit SternKom eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.
- (4) Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von SternKom installiert werden.

##### § 4 Anmeldung GEZ

Die Anmeldung bei SternKom entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und Fernsehteilnahme bei den Rundfunkanstalten / Gebühreneinzugszentralen (GEZ).

##### § 5 Zahlungsbedingungen

- (1) Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SternKom gemeinsam mit dem Grundpreis für die Multimediadienste in Rechnung gestellt.
- (2) Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seinen Kabelreceiver (Set-Top-Box) bestellt oder empfangen wurden.
- (3) Gesetzlich ist SternKom verpflichtet, dem Kunden für die Nutzung der Video-on-demand-Sendungen eine summarische Abrechnung, die die Einzelnutzung nicht erkennen lässt, zu erstellen. Wünscht der

## Abschnitt 4

### Ergänzende allgemeine Bedingungen Pay TV

---

#### § 1 Geltungsbereich

SternKom GmbH („SternKom“) erbringt alle von ihr angebotenen Pay-TV-Dienste („der Dienst“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

#### § 2 Leistungsumfang

- (1) SternKom ermöglicht dem Kunden Zugang zu verschlüsselten Pay-TV-Programmen, die gemäß Preisliste als Einzelprogramm oder Programmpakete angeboten werden. Art, Umfang und Preise der Leistungen ergeben sich aus den Preislisten und Informationsbroschüren von SternKom.
- (2) Für den Zugang zu diesen verschlüsselten Programmen ist ein Kabelreceiver mit entsprechendem Verschlüsselungsmodul (Conditional Access-Modul) sowie eine von SternKom ausgegebene und freigeschaltete Smart-Card erforderlich. Die Smart-Card wird dem Kunden mit Freischaltung des Dienstes überlassen.
- (3) Entspricht die Kundenanlage (Übertragungstechnik von Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose) nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 6 der Hausanschluss-AGB, so ist SternKom für die Einschränkung der Empfangsmöglichkeit des Pay-TV-Programmangebots nicht verantwortlich. Ist die Empfangsmöglichkeit bei Vertragsbeginn nicht gegeben, so haben Kunde und SternKom das Recht der außerordentlichen Kündigung.
- (4) Für die Smart-Card sowie deren Freischaltung hat der Kunde eine Gebühr von 20,00 € brutto an die SternKom zu entrichten. Bei Verlust der Smart-Card ist SternKom berechtigt, diese dem Kunden mit 20,00 € in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SternKom ein geringerer Schaden oder gar kein Schaden entstanden ist.

#### § 3 Besondere Kundenpflichten

Die Pay-TV-Programme oder Programmpakete dürfen gewerblichen Einrichtungen (z.B. Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios) nicht zur Verfügung gestellt werden.

#### § 4 Leistungsstörung

Bei Leistungsstörungen oder Begrenzungen der Sendeanstalten, Programmlieferanten oder Satellitenbetreiber oder andere Zulieferer, deren Signale durch SternKom aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von sieben (7) Tagen überschreiten.

#### § 5 Zahlungsbedingungen

- (1) Die Zahlungspflicht des monatlichen Entgelts beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Pay-TV-Programmpakete bzw. des Pay-TV-Programms und wird für den Monat der erstmaligen Bereitstellung anteilig tagesgenau abgerechnet. Das Entgelt wird monatlich von SternKom abgebucht.
- (2) Der Kunde hat SternKom bereits auf dem Bestellschein eine Einzugsermächtigung zu erteilen, mit der er SternKom ermächtigt, die monatlichen Entgelte, das einmalige Freischaltungsentgelt und ggf. den Kaufpreis für den Kabelreceiver (Set-Top-Box) von seinem Girokonto einzuziehen. Der Kunde ist verpflichtet, die erforderliche Deckung auf seinem Konto zu gewährleisten.

#### § 5 Vertragslaufzeit

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden.

Stand 28.01.2020

## Abschnitt 5

## Ergänzende allgemeine Bedingungen Sprachtelefonie

**§ 1 Geltungsbereich**

SternKom GmbH („SternKom“) erbringt alle von ihr angebotenen Sprachtelefonie-Dienstleistungen („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

**§ 2 Leistungsumfang**

- (1) SternKom ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber.
- (2) SternKom stellt dem Kunden – je nach Vertragsgestaltung entweder eine (1) Leitung mit einer (1) Rufnummer oder zwei (2) Leitungen mit drei (3) Rufnummern zur Verfügung.
- (3) Die Übertragung im Netz der SternKom erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich statisch, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich. Gegenüber ISDN-Anschlüssen kann die Funktionalität im Einzelfall eingeschränkt sein.
- (4) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag, der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung bzw. Preisliste, die unter [www.SternKom.net](http://www.SternKom.net) eingesehen werden können.
- (5) Vorbehaltlich der Anmietung von technischen Geräten wie bspw. Telefonendgeräten von SternKom ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.
- (6) Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern sind nicht möglich.
- (7) SternKom behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerrufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- (8) Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird SternKom auf Wunsch nach schriftlichem Antrag des Kunden bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

**§ 3 Beanstandung von Rechnungen**

- (1) Der Kunde kann innerhalb von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.
- (2) Wird die technische Prüfung später als zwei (2) Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von SternKom in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. In diesem Fall hat SternKom gegen den Kunden Anspruch auf den Betrag, den der Kunde in den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen durchschnittlich als Entgelt für einen entsprechenden Zeitraum zu entrichten hatte. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.
- (3) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft SternKom keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. SternKom wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung hinweisen.
- (4) Der Kunde ist auch zum Ausgleich 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.

**§ 4 Besondere Kundenpflichten**

- (1) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet
  - a) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes/ISDN nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
  - b) 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;
  - c) sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungs nachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.

**§ 5 Telefon-Flatrate und Telefon-Sonderprodukte**

- (1) Eine Telefon-Flatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Rufnummern und Ziele. Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern.
- (2) Ist ein Telefon-Sonderprodukt auf ein monatliches Verbindungsminutenkontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser Telefon-Sondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten anteilig tagesgenau errechnet.
- (3) Der Wechsel zu einem Produkt mit Telefon-Flatrate ist nur zu Beginn des folgenden Abrechnungszeitraums möglich.

**§ 6 Besondere Pflichten für Kunden der Telefon-Flatrate- oder Telefon-Sonderprodukten**

- (1) Nimmt der Kunde die von SternKom angebotene Telefon-Flatrate oder ein Telefon-Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SternKom-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) zu nutzen.
- (2) Ausgenommen von der Telefon-Flatrate oder einem Telefon-Sonderprodukt sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen sowie Verbindungen zu Internet-Providern und Verbindungen zum Zweck der Datenübertragung; diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Ausgenommen sind des Weiteren Anrufweiterleitungen, Konferenzschaltungen und Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern, Auskunftsdiensten, Verbindungen in Mobilfunknetze oder Verbindungen ins Ausland (ausgenommen: Vereinbarung über Sonderziele). Die jeweils nicht umfassten Verbindungen werden separat berechnet. Unzulässig ist des Weiteren eine Nutzung der Telefonflatrate oder eines Telefon-Sonderproduktes für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing oder eine unternehmerische Nutzung im Sinne des § 14 BGB.
- (3) Im Falle der unzulässigen Nutzung der Telefon-Flatrate oder eines Telefon-Sonderproduktes (Abs.2) durch den Kunden ist SternKom berechtigt, die Telefon-Flatrate oder das Telefon-Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen.

**§ 7 Leistungsstörungen und Gewährleistungen**

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.

**§ 8 Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme**

- (1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern

**Abschnitt 5**  
**Ergänzende allgemeine Bedingungen Sprachtelefonie**

---

hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber dem Anbieter nach § 66 TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

- (2) SternKom trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die ihm durch SternKom zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von SternKom zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann.
- (3) Bei Kündigung des Telefonievertrages mit SternKom bestätigt SternKom die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine (1) Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist SternKom berechtigt, diese Nummer
  - (a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von SternKom 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 SternKom gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
- (4) Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann SternKom ein angemessenes Entgelt erheben.

**§ 9 Teilnehmerverzeichnisse**

Bei Bereitstellung eines CableTel Telefonanschlusses leitet SternKom auf schriftlichen Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zum Eintrag in öffentliche Telefonverzeichnisse (elektronische und/ oder gedruckte Verzeichnisse) weiter. Wird an den Kunden eine neue Rufnummer durch SternKom vergeben, so wird diese nur auf Wunsch des Kunden weitergegeben. Einträge über den Standardeintrag hinaus sind nicht Gegenstand der Leistung.

**§ 10 Auskunftserteilung**

- (1) Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.
- (2) Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sog. Komfortauskunft) erfolgt nur dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat.
- (3) Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Gegen die Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird SternKom die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

**§ 11 Außerordentliche Kündigung**

Ergänzend zu den außerordentlichen Kündigungsgründen der Multimedia-AGB liegt ein wichtiger Grund für SternKom insbesondere dann vor, wenn

- (a) der Kunde bei der Nutzung der Telefondienste gegen Strafvorschriften verstößt oder wenn ein entsprechender dringender Tatverdacht besteht oder
- (b) der Kunde rechts- oder sittenwidrige Inhalte über die Telefondienste der SternKom verbreitet.

Stand 28.01.2020

## Abschnitt 6

### Ergänzende allgemeine Bedingungen Internetzugang

#### § 1 Geltungsbereich

SternKom GmbH („SternKom“) erbringt alle von ihr angebotenen Internetdienstleistungen („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeine Geschäftsbedingungen“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

#### § 2 Leistungsumfang

- (1) SternKom stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:
  - (a) den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung von Daten (IP-Pakete) zu ermöglichen;
  - (b) die Einrichtung persönlicher elektronischer Mailboxen (so genanntes E-Mail-Postfach) zur elektronischen Versendung von Individual-Mitteilungen auf einem Server von SternKom oder einem von der SternKom beauftragten Dienstleister gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung;
- (2) SternKom ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Glasfasernetz der SternKom realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, obliegt SternKom nicht die Verpflichtung, sicherzustellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufen den zugehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
- (3) SternKom vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von SternKom nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von §§ 8 Abs. 1 S. 1, 9 S. 1 und 10 S. 1 TMG. Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und chat groups.
- (4) Die in produktbeschreibenden Werbemitteln und Preislisten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte und sind unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Gebäudeverkabelung bzw. der Teilnehmeranschlussleitung (KVz-TAL bei Erschließungsvariante FTTC) und von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server abhängig. Für Internet und Internet/Telefonie-Bundleprodukte gelten die Übertragungsgeschwindigkeiten gem. dem jeweiligen Produktinformationsblatt. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsraten überprüfen. Dies ist unter [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) möglich.
- (5) SternKom ist berechtigt ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen.
- (6) Bei der Registrierung von Domain-Namen wird SternKom im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC oder einer anderen Organisation zur Domain Vergabe lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen liegen die jeweils gültigen AGB und Richtlinien der zuständigen Vergabestellen zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit SternKom lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Verwaltungsstelle unberührt. Auf die Vergabe der Domain hat SternKom keinen Einfluss. Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet SternKom von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen. Die Entgelte für die Registrierungsleistung der Verwaltungsstelle sind in den von SternKom in Rechnung gestellten Preisen enthalten und werden von SternKom an die Verwaltungsstelle entrichtet.
- (7) SternKom ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adresseräume dauerhaft zu überlassen.
- (8) SternKom ist nicht zur Errichtung besonderer Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter auf Inhalte der persönlichen Homepage verpflichtet.
- (9) SternKom weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. SternKom hat hierauf

keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

#### § 3 Zugangsberechtigung

- (1) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von SternKom angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von SternKom zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (ONT, MDU, Modem) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.
- (2) Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.
- (3) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von SternKom zur schnurlosen Anbindung von PC's, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen Haushaltsangehörigen des Kunden, zugänglich gemacht wird.

#### § 4 Besondere Leistung E-Mail

- (1) SternKom stellt dem Kunden eine E-Mail-Adresse auf der SternKom-Domain „cablenet.de“ zur Verfügung. Eine E-Mail-Adresse kann nur einmal vergeben werden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf die Zuweisung der von ihm gewünschten E-Mail-Adresse. An seiner zugewiesenen E-Mail-Adresse erwirbt der Kunde keinerlei Rechte.
- (2) SternKom ist berechtigt, E-Mails, die länger als zwölf (12) Wochen auf dem Server verbleiben, zu löschen. Hierüber erhält der Kunde keine Mitteilung.
- (3) E-Mails, die global an alle Postfächer der SternKom-Kunden, die gemäß Abs. 1 eine E-Mail-Adresse nutzen, gerichtet werden, klassifiziert SternKom als „Spam“. Diese E-Mails werden von SternKom als Spam in der Betreffzeile markiert oder vom Mailserver nicht angenommen.
- (4) Die oben beschriebenen Leistungen umfassen den normalen Empfang von E-Mails mit Zwischenspeicherung auf dem Mailserver und den Versand von Mails unter der entsprechenden Mail-Adresse. Außergewöhnlich hohes Mailaufkommen, Mailinglisten und Massenmailings bedürfen einer Sondervereinbarung, um eine reibungslose Abwicklung der Mail nicht zu gefährden. Mail wird drei Monate zur Abholung bereitgehalten. Das Mailaufkommen wird dem gewöhnlichen IP-Aufkommen zugerechnet. Der Zugriff zu den Postfächern erfolgt über der POP 3 oder IMAP Protokoll oder als WEB Mail. Die Mail Postfächer sind durch eine Virus Wall geschützt, Mails die eine Virenverseuchung erkennen lassen werden nicht an den Empfänger zugestellt. Alle Postfächer durchlaufen einen SPAM Filter. Als SPAM erkannte Mails werden entweder in der Betreffzeile markiert, oder abgewiesen. Bei der Abweisung erhält der Sender eine Unzustellbarkeitsnachricht.

#### § 5 Besondere Kundenpflichten

- (1) Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokollfamilie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln.
- (2) Der Kunde darf keine E-Mails versenden, die jeweils größer als 30 Mega-Bytes (ungepackt) sind. Ihm stehen für das Lagern von E-Mails auf dem SternKom-Server 200MByte Speicherplatz zur Verfügung. Soweit diese Volumengrenzen überschritten werden, werden eingehende Mails möglicherweise vom Mailserver der SternKom automatisch abgewiesen.
- (3) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,
  - (a) sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren und empfangene E-Mails vom Server herunter zu laden,
  - (b) keine Massenpostwurfsendungen (so genannte Junk-E-Mails), auch nicht zu Werbezwecken (so genannte „SPAMS“) und keine massenhaft gleich adressierten E-Mails („Mailbomben“) zu

## Abschnitt 6

### Ergänzende allgemeine Bedingungen Internetzugang

---

- versenden.
- (4) Der Kunde hat die gesetzlichen Anforderungen und die von SternKom spezifizierten Voraussetzungen für das von ihm einzustellende Datenmaterial einzuhalten. Insbesondere muss die Homepage ein Impressum des Kunden enthalten.
  - (5) SternKom übernimmt keine Gewährleistung für die der Homepage zugrunde liegenden Daten. Der Kunde ist für seine Datensicherung selbst verantwortlich.
  - (6) SternKom ist nicht zur Kontrolle der rechtlichen Zulässigkeit der vom Kunden bereitgestellten und gestalteten Inhalte der Homepage verpflichtet.
  - (7) Die private Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so werden die Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet. Der Betrieb eines Servers (z.B. für Filesharing) oder größere Netzwerke ist nicht gestattet. Ein solcher Betrieb setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus.
  - (8) Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internet-Zugang nur von Haushaltsangehörigen des Kunden genutzt werden. Insbesondere darf der Internet-Zugang nicht für Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit genutzt werden.
  - (9) Das Verbot der missbräuchlichen Nutzung bzw. das Verbot rechtswidriger Handlungen nach den Multimedia-AGB bezieht sich auch auf Informationen, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
  - (10) Falls SternKom in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, SternKom bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen.
  - (11) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SternKom mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
  - (12) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung und Anmeldung umgehend nachzukommen.

Internetdienste der SternKom verbreitet oder  
(c) Hyperlinks auf Internetseiten mit diesem Inhalt setzt

Stand 28.01.2020

#### § 6 Gewährleistung von SternKom

- (1) SternKom gewährleistet nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Internet-Zugangs. Insbesondere gewährleistet SternKom nicht die Nutzung von Internetdiensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist. Es gelten die Service-Level der SternKom.
- (2) Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch SternKom zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a – d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

#### § 7 Haftung des Kunden

Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Multimedievertrages auf den von SternKom zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Multimedievertrages und dieser Internet-AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß TKG.

#### § 8 Außerordentliche Kündigung

Ergänzend zu den außerordentlichen Kündigungsgründen der Multimedia-AGB liegt ein wichtiger Grund für SternKom insbesondere dann vor, wenn

- (a) der Kunde bei der Nutzung der Internetdienste gegen Strafvorschriften verstößt oder wenn ein entsprechender dringender Tatverdacht besteht oder
- (b) der Kunde rechts- oder sittenwidrige Inhalte über die