

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH

Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen



§ 1 Geltungsbereich

- 1) Die SternKom GmbH, Kurf 11a, 83093 Bad Endorf (im Folgenden SternKom), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen und sonstige Dienst- und Werkleistungen an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage, der für einzelne Dienste anzuwendenden Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) in der jeweils geltenden Fassung, gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der SternKom und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 2) Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an SternKom einen Auftrag erteilt oder mit der SternKom einen Vertrag schließt und Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.
- 3) Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.
- 4) „Widerverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person die öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die SternKom vertreibt oder vermittelt.
- 5) Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt.
 - a) „Verbraucher“ im Sinne dieser AGB ist gem. §13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.
 - b) „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Widerverkäufer
 - c) „Klein- und Kleinstunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Klein- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer
- 6) Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.
- 7) „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen

Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).

- 8) Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen in diesem Bereich, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

§ 2 Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

Für alle Lieferungen und Leistungen der SternKom gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen der SternKom, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; Sie finden nur Anwendung, wenn die SternKom diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:

- a) Individualvereinbarungen in Textform
- b) Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster Durchführungsverordnung 2019/2243/EU (sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart)
- c) „Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen“ der SternKom für bestimmte Leistungen, soweit diese abweichenden Regelungen gegenüber dieser AGB enthalten
- d) Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)
- e) Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen
- f) Besondere Geschäftsbedingungen Produkt- und Leistungsbeschreibungen sowie Service Level Agreements (SLA) und Preislisten der SternKom für bestimmte Produkte
- g) die „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ der SternKom gegenüber dieser AGB keine abweichenden Regelungen enthalten.
- h) diese AGB

§ 3 Vertragsabschluss und Vertragsgegenstand

- 1) Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt sind Angebote der SternKom sowie die hierzu gehörenden Unterlagen unverbindlich und freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der SternKom dar. Das Angebot des Kunden auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.
- 2) Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der SternKom zwischen SternKom und dem Kunden kommt zustande durch:
 - a) einen Auftrag in Textform unter Verwendung des entsprechenden Formulars, telefonischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Vertragsannahme bzw. Auftragsbestätigung durch SternKom (Annahme) oder
 - b) Für andere Endnutzer als Verbraucher oder KKU ohne Verzicht gilt: 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 sowie diese AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH



Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 3) SternKom kann die Annahme des Vertragsangebotes des Kunden 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) Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann SternKom den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.
- 5) Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z.B., weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. SternKom behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.
- 6) Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der SternKom und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde.
- 7) Unbeschadet der der vorstehenden Regelungen dieses § 3 der AGB behält sich SternKom ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKK den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere, wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägigen Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.
- 8) Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieses § 3 der AGB behält sich SternKom ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird, bzw. werden kann. In diesem Fall behält sich SternKom vor, dem Kunden ein anderes möglichst vergleichbares Produkt anzubieten.

§ 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 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 abgeschlossenen Nutzungsvertrag gilt auch gegenüber dem neuen dinglich Berechtigten fort.

§ 5 Leistung der SternKom

- 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 Vertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich dieser 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 Minde-rungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- 4) SternKom erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Produkt- und Leistungsbeschreibung, im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten, nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikations-netzes.
- 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) Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrates überprüfen. Dies ist unter www.breitbandmessung.de möglich.

§ 6 Leistungsunterbrechung

- 1) SternKom ist berechtigt, eine Leistung zu unterbrechen, in der Dauer 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 (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

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH



Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

§ 7 Leistungszeit

- 1) Leistungs- und Lieferzeitangaben der SternKom erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung - auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben - setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.
- 2) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und sind nur verbindlich, wenn SternKom diese ausdrücklich in Textform 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.
- 3) 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.
- 4) Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SternKom verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die SternKom wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.
- 5) Vorbehalt der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung steht der Vertrag unter Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch SternKom übermittelt wird.
- 6) Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst- / Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

§ 8 Datenschutz

Alle Informationen zum Datenschutz sind in den aktuell gültigen Datenschutzhinweisen auf www.sternkom.de/kontakt/datenschutz.php zu finden.

§ 9 Preise und Zahlungsbedingungen

- 1) Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der SternKom erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der SternKom zu vergüten.
- 2) Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.
- 3) Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben. Gegenüber Un-

ternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.

- 4) Für Anpassungen der AGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen des § 57 Abs. 1 bis 3 TKG.
- 5) Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt bei Verbrauchern und KKV ohne Verzichtserklärung jeweils im Voraus zum Ersten des betreffenden Kalendermonats. Für andere Endnutzer erfolgt die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats.
- 6) Teile eines Kalendermonats werden für Monate mit 30 Monatstagen anteilig auf der Basis von 30 Tagen, für Monate mit 31 Monatstagen auf der Basis von 31 Tagen pro Monat abgerechnet. Alle übrigen Entgelte sind nach Leistungserbringung zu zahlen; diese Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde.
- 7) Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.
- 8) Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschrift erfolgt dieser spätestens 10 Tage nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnigte Beanstandungen gem. § 9 Ziff. 9) der AGB erhebt.
- 9) Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der SternKom erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die SternKom wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 10) Sollten Kunde und Kontoinhaber nicht identisch sein, ist der Kunde verpflichtet, diese Information an den Kontoinhaber weiterzuleiten. Andere Zahlungsweisen sind schriftlich 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.
- 11) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben.
- 12) SternKom trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgelt-nachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH



Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

- a) Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.
 - b) Gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden
 - c) Die Löschung durch SternKom nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist gelöst wurde oder
 - d) Der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdatengelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 13) SternKom bietet ihren Kunden die Möglichkeit Beschwerden auf folgendem Weg geltend zu machen: SternKom GmbH, Kurf 11a, 83093 Bad Endorf, oder an die Telefonnummer: +49 8053 – 20 97 98 oder per E-Mail an info@sternkom.de.
- 14) Bei der Erstellung dieser AGB dauert die durchschnittliche Bearbeitung der Beschwerden
- a) Zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung im Dokument Vorvertragliche-Informationen unter www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads
 - b) Zu anderen Themen www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads
 - c) Eine regelmäßig aktualisierte Angabe der Bearbeitungsdauern finden Sie im Dokument Vorvertragliche-Informationen unter www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads
- 15) Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der SternKom anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

§ 10 Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungs nachweis

- 1) 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 fünfzehnten (15.) Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal unter www.sternkom.de/rechnung-online 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. Sämtliche Entgelte sind zehn (10) Kalendertage nach Rechnungsdatum fällig und ohne Abzug zu zahlen.
- 2) Rechnungen welche online abgerufen werden, können dem Kunden auf Antrag auch in Papierform zur Verfügung gestellt werden.
- 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.

§ 11 Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperre

- 1) Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKV ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die SternKom nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist SternKom hierzu

berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen.

Die SternKom wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die SternKom ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

- 2) Die Sperre von Verbrauchern und KKV ohne Verzicht wird auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränkt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.
- 3) Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKV ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann die SternKom nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.
- 4) Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKV wird frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 5) Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, an die SternKom zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgelt nachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.
- 6) Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung werden diese innerhalb von 8 Wochen vorgelegt. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legt SternKom die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.
- 7) Gerät die SternKom mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach § 22 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach § 20 dieser AGB bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die SternKom eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung muss durch den Verbraucher in Textform erfolgen, bei Unternehmern bedarf es der Schriftform. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.
- 8) Liegen die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzug vor, kann SternKom auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.
- 9) SternKom wird den Anschluss sperren, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird und kein Anspruch auf Weiterversorgung nach §59 TKG besteht.
- 10) SternKom kann die durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten pro Mahnschreiben wie folgt berechnen.
 - a) 1 € für die erste Mahnung umsatzsteuerfrei
 - b) 1 € für jede weitere Mahnung umsatzsteuerfrei
 - c) 1 € für jede weitere Mahnung mit Androhung der Versorgungssperre umsatzsteuerfrei

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH



Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 11) Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.
- 12) SternKom behält sich vor bei wiederholtem Zahlungsverzug des Kunden Vorauszahlungen oder nach Maßgabe § 11 dieser AGB Sicherheitsleistungen zu verlangen oder nach Maßgabe der § 25 Ziff. 5) dieser AGB außerordentlich zu kündigen oder den Anschluss nach Maßgabe der § 11 dieser AGB zu sperren.

§ 12 Vertragsänderungen

- 1) Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.
- 2) Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch SternKom kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderung nicht
 - a) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,
 - b) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder
 - c) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.
- 3) Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.
- 4) Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SternKom über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der § 12 Abs. 3) bis 5) dieser AGB (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.
- 5) Die Kündigung durch Verbraucher bedarf der Textform. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.
- 6) Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werden.

§ 13 Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1) Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.
- 2) Der Kunde hat SternKom bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.
- 3) Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der SternKom abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.
- 4) Der Kunde hat der 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.

- 5) Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.
- 6) Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der SternKom eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungshelfern sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die SternKom auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.
- 7) Die SternKom bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die SternKom die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.
- 8) Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). SternKom behält sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle tritt SternKom mit Ihnen vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt zu bekommen.
- 9) Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend. Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben, wie Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung), der SternKom gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungersatz gilt insoweit entsprechend.

Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 10) 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.
 - 11) Der Kunde stellt sicher, dass die Telefon-, Internet-, On-Demand- und Pay-TV-Dienste nicht missbräuchlich im Sinne dieser AGB sowie der Ergänzenden AGB genutzt werden.
 - 12) Bei Sprachdiensten ist der Kunde insbesondere verpflichtet:
 - a) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
 - b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweitschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweitschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweitschaltung 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.
 - 13) Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten durch geeignete Hard- und Softwarelösungen.
 - 14) Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass keine technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vorgenommen werden.
- 4) Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.
 - 5) Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies der SternKom unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die / der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat der SternKom den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der SternKom selbst zu vertreten sind.
 - 6) Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, indem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.
 - 7) Der Kunde verpflichtet sich weiterhin keine Änderungen an den Anschlusseinrichtungen der SternKom durchzuführen aufgrund derer die Sicherheit des Netzbetriebes nicht mehr gewährleistet ist 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. Ebenso ist der Kunde verpflichtet keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vor gelagerten Glasfaser- / Breitbandkabel-Netz von SternKom bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den Übergabepunkt.
 - 8) Der Kunde gewährt der SternKom bzw. Erfüllungsgehilfen der SternKom 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung, Demontage oder Sperre der technischen Anlagen erforderlich ist.
 - 9) 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.
 - 10) Der Kunde hat SternKom die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die SternKom auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.
 - 11) SternKom behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren.

§ 14 Zur Verfügung gestellte technische Anlagen

- 1) Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der SternKom technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.
 - 2) Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der SternKom. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fernzuhalten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.
 - 3) Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen und eine eventuell notwendige Erdung zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.
- 1) Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Kabel, Schaltschränke, Datenverarbeitungs-Programme

§ 15 Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

- 1) Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Kabel, Schaltschränke, Datenverarbeitungs-Programme

Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der SternKom. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.

- 2) Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der SternKom und deren Geschäftspartner einzuhalten.
- 3) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, Kabel, Schaltschränke, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert an die SternKom GmbH, Kurf 11a, 83093 Bad Endorf zurückzugeben, bzw. sicherzustellen, dass die SternKom die Geräte Kabel, Schaltschränke abbauen und abholen kann, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 4) Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.
- 5) Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.
- 6) Zur Nutzung von leih- oder mietweise überlassenen Hardware kann es Voraussetzung sein, dass der Kunde sich bei Drittanbietern (z.B. Hersteller der Hardware) registriert, dessen Nutzungsbedingungen akzeptiert und/oder ein Programm bzw. App auf einem Endgerät installieren muss. SternKom hat keinen Einfluss auf den Registrierungsprozess oder die Nutzungsbedingungen des Drittanbieters. SternKom übernimmt keine Haftung für die Programme des Drittanbieters und garantiert nicht deren Verfügbarkeit.
- 7) 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.

§ 16 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.

§ 17 Entstörungsdienst

- 1) Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die SternKom nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich innerhalb der vereinbarten Service Level angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem Service-Zentrum der SternKom unter der Telefon-Nummer: 08053 – 20 97 98 mitzuteilen. Außerhalb dieser Zeiten ist unter der Telefon-Nummer 08053 - 819 ein technischer Bereitschaftsdienst erreichbar. Der Kunde hat bei der Störungsmeldung den Zeitpunkt der Störung, sowie dessen Erscheinung bzw. Auswirkungen mitzuteilen. Soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgegeben ist, erbringt die SternKom Leistungen zur Beseitigung der Störung in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Innerhalb dieser Bereitschaftszeiten wird die SternKom unverzüglich Maßnahmen zur Beseitigung der betreffenden Störung einleiten. Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der SternKom.
- 2) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SternKom oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen, für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen verschaffen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- 3) SternKom ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der SternKom, die auf
 - a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in die Netze oder technischer Anlagen der SternKom,
 - b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von SternKom durch Kunden oder Dritte oder
 - c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SternKom erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SternKom beruhen.
- 4) Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der SternKom zu vergüten, sofern die Störung nicht von der SternKom zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

§ 18 Gewährleistung

- 1) Soweit im Fall einer Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor.
- 2) Soweit die SternKom Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die SternKom ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der SternKom die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen.

Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

men. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von der SternKom schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.

- 3) Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der SternKom unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel der SternKom innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei SternKom durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferungsschein, Rechnung) nachzuweisen.
- 4) Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.
- 5) Gewährleistungsansprüche sind zu richten an: SternKom GmbH, Kurf 11a, 83093 Bad Endorf, oder an die Faxnummer: +49 8053 - 2329 oder per E-Mail an info@sternkom.de. Stellt SternKom dem Kunden im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, ist der Kunde verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich und vollständig – mit allen zum Lieferumfang gehörenden Zubehörtartikeln – an SternKom zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt SternKom. Geräte, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes bei SternKom eingegangen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 6) Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.
- 7) Die Mängelanzeigefristen nach § 18 Abs. 3) und Abs. 6) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.
- 8) Der Verbraucher unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:
 - a) zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
 - b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstrittig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SternKom den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 21 Ziff. 2) dieser AGB auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.

- 9) 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 bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher überdies als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

§ 19 Dienstqualität und Geschwindigkeit

- 1) SternKom stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.
- 2) Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten nutzt SternKom die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verkehrsmanagement Maßnahmen.

§ 20 Entschädigungen und Erstattungen

- 1) Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach § 25 Ziff. 5) dieser AGB geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.
- 2) Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten haben.

Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 3) Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SternKom nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.
- 4) Versäumt SternKom einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.
- 5) Verbraucher bzw. KKKU ohne Verzicht können die Entschädigung nach § 20 Ziff. 4) dieser AGB unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).
- 6) § 20 Ziff. 1) und Ziff. 2) dieser AGB finden gegenüber Verbrauchern und KKKU ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.
- 7) Das Recht, einen über die Entschädigungen nach § 20 Ziff. 1) und Ziff. 6) dieser AGB hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der § 22 Ziff. 2) dieser AGB bleiben hiervon unberührt.
- 8) Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. SternKom behält sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.
- 9) Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform. Hierfür stehen Verbrauchern folgende Wege zur Verfügung: SternKom GmbH, Kurf 11a, 83093 Bad Endorf, oder an die Faxnummer: +49 8053 - 2329 oder per E-Mail an info@sternkom.de.

§ 21 Telefondienstleistungen

- 1) Die Erbringung von Telefondienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.
- 2) Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt SternKom dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. SternKom bzw. die Subunternehmer der SternKom sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.
- 3) SternKom stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu in der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst vor allem die Bereitstellung einer Teilnehmeran-

schlussleitung (TAL-basiert) sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.

- 4) Soweit der Kunde Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern Anspruch nimmt, die nicht im Netz der SternKom geschaltet sind und diese somit von SternKom in Drittnetzen gekauft werden muss, verzichtet der Kunde gegenüber SternKom auf das Recht, alle Leistungen in einer Rechnung abgerechnet zu erhalten. Der Kunde erteilt SternKom bereits jetzt die Ermächtigung, ggf. über eine separate Rechnung auch alle Leistungen von dritten Anbietern bei ihm einzuziehen, die über den von SternKom bereitgestellten Anschluss bei dritten Anbietern bezieht.

§ 22 Haftung und höhere Gewalt

- 1) Die SternKom haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 2) Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 3) Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt - für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen - auf maximal 250.000 EURO.
- 4) Die SternKom haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskämpfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der SternKom nicht zu vertreten sind.
- 5) Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der SternKom.
- 6) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 23 Verjährung

- 1) Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren
 - a) Ansprüche auf Haftung der SternKom wegen Vorsatzes.
 - b) Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der SternKom oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der SternKom beruhen.
 - c) Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der SternKom oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.
- 2) Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die SternKom beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH

Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen



§ 24 Geheimhaltung und Datenschutz

- 1) Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) - auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen - geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungshelfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.
- 2) Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter www.sternkom.de/kontakt/datenschutz.php

§ 25 Laufzeit und Kündigung

- 1) Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses.
- 2) Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKKU ohne Verzicht beträgt 24 Monate, soweit nichts anderweitiger geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angebot etwas anderes geregelt ist.
- 3) Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung auch wenn diese über 24 Monaten liegt.
- 4) Der Vertrag mit Endnutzern kann vom Endnutzer oder SternKom jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Für Kunden, die nicht Endnutzer sind verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Gleiches gilt für den Fall, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung oder Angebotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht wird.
- 5) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SternKom insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. § 11 Ziff. 2) dieser AGB), oder gegen seine Pflichten aus § 13 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.
- 6) Für Kündigungen durch Endnutzer ist eine Textform gem. § 309 Nr. 13 BGB ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei SternKom.
- 7) Wird der Vertrag durch SternKom außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die SternKom eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen

gen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

- 8) Ggf. bestehende nachvertragliche Pflichten (wie z.B. der befristete weitere Zugang und die Nutzung von E-Mail-Diensten nach Ende der Vertragslaufzeit) bleiben unberührt.

§ 26 Widerrufsrecht für Verbraucher

- 1) Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (d.h. Telefax, Brief oder E-Mail/Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.
- 2) Macht der Verbraucherkunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.

§ 27 Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

- 1) SternKom wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird SternKom entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.
- 2) Daneben werden beispielhaft folgende Maßnahmen ergriffen:
 - a) SternKom handelt im Bereich des Datenschutzes nach den aufgestellten Datenschutzhinweisen.
 - b) SternKom beschäftigt einen Sicherheitsbeauftragten.
 - c) SternKom überwacht das eigene Netz zum Schutz vor Angriffen aus dem Netz und auf das Netz.
 - d) SternKom richtete Meldeprozesse zur schnellen Abwehr von Angriffen ein.
 - e) SternKom betreibt eine Fraud-Abwehr.
 - f) SternKom betreibt eine DDoS-Abwehr.
 - g) SternKom ergreift Maßnahmen nach dem TKG Sicherheitskonzept.
 - h) SternKom richtet sich nach dem BNetzA Meldeprozess.
 - i) SternKom richtet sich nach dem Inkassierungsverbot der BNetzA
- 3) Hinweise auf die Arten von Maßnahmen, mit denen SternKom auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken reagieren kann, ergeben sich aus den Produkt- und Leistungsbeschreibung.

§ 28 Anbieterwechsel

- 1) SternKom stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen SternKom und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH



Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen

führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

- 2) SternKom weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.
- 3) Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 4) Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 5) Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.
- 6) Die Kosten der Rufnummernübertragung richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SternKom.

§ 29 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 unbefugten Nutzung zu vertreten hat.

§ 30 Umzug

- 1) Wechselt ein Verbraucher bzw. KKK ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist SternKom verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z.B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.
- 2) SternKom kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SternKom.
- 3) Wird die Leistung von SternKom am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der § 30 Ziff. 1) dieser AGB angeboten, ist der Kunde

nach § 30 Ziff. 1) dieser AGB zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

§ 31 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:
 - a) Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzchnittstellen veröffentlicht SternKom in dem Dokument „Schnittstellenbeschreibung“ der SternKom. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der SternKom www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads.
 - b) Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SternKom sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.
- 2) Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall SternKom
 - a) keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
 - b) keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
 - c) keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
 - d) dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines SternKom-CPEs gewährt.
- 3) In der Regel sehen die Produkte der SternKom den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von SternKom provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung des Vectoringverfahrens durch nicht Vectoring-kompatible Router) ist SternKom berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach § 6 Ziff. 1) dieser AGB zu ergreifen.
- 4) 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.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH

Abschnitt 1 –Allgemeine Geschäftsbedingungen



§ 32 Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens

- 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
 - a) Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG
 - b) Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)
 - c) Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV)
 - d) der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union, zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 oder
 - e) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120,so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.
- 2) Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.
- 3) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: www.ec.europa.eu/consumers/odr/.
- 4) Im Übrigen nimmt SternKom an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

§ 33 Änderung Allgemeiner Geschäftsbedingungen

- 1) Die AGB, Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Leistungs- und Produktbeschreibungen gelten in ihrer jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.
- 2) SternKom behält sich gegenüber Kunden die nicht Endnutzer oder Verbraucher sind oder sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung/Angebotspaket gem. § 66 TKG handelt (in den übrigen Fällen gilt § 12 dieser AGB) 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,
 - a) die bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar waren und
 - b) die SternKom nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und
 - c) deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würden.
- 3) SternKom behält sich weiter vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsabschluss 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 diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt. Änderungen werden per E-Mail an die SternKom mitgeteilte E-Mail-Adresse und unter www.sternkom.de/sternkom 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.

§ 34 Schlussbestimmungen

- 1) Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SternKom abtreten bzw. übertragen.
- 2) Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Im Übrigen reicht für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien die Schriftform. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch SternKom und ihre Partner.
- 3) Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SternKom gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 4) Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der SternKom.
- 5) Anstelle von SternKom darf ein anderes Unternehmen, in die sich aus dem Vertrag 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.
- 6) Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.

Stand 01.05.2026

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH



Abschnitt 2 –Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen 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 Dienste) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den AGB der SternKom, sowie zu den weiteren Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2 Hausanschluss

- 1) Der Hausanschluss verbindet das Netz 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 Haus-übergabepunkt (HÜP) als Abschluss ihres Glasfaser- / Breitbandkabel-Netzes 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.

§ 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) Sämtliche Installationen und verlegten Telekommunikationslinien der SternKom werden nur zu einem vorübergehenden Zweck i.S.v. § 95 BGB installiert und verbleiben im Eigentum der SternKom.

§ 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 ordnungsgemäßen 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.
- 3) Damit SternKom die erforderlichen baulichen Maßnahmen treffen kann, um ein Eintreten von Grundwasser durch den Hausanschluss zu unterbinden verpflichtet sich der Eigentümer SternKom vor Baubeginn darüber zu unterrichten, ob sein Grundstück in einem Gebiet mit Grundwasser liegt, das einen ständigen hydrostatischen Druck auf Gebäude ausübt (sog. drückendes Wasser). Ist dem Eigentümer nicht bekannt, ob sein Grundstück drückendem Wasser ausgesetzt ist, so wird er sich bei den zuständigen öffentlichen Stellen diesbezüglich informieren. Diese Informations- und Mitteilungsverpflichtung gilt auch für Besonderheiten des Hausgrund-

stücks, die für die Errichtung des Hausanschlusses bedeutsam sein können. Verstößt der Eigentümer schuldhaft gegen diese Pflichten, so haftet SternKom nicht für aufgrund der genannten Pflichtverstöße verursachte Schäden bzw. Mehrkosten bei der Installation des Hausanschlusses.

- 4) Der Eigentümer ist verpflichtet sicherzustellen, dass das auf dem Grundstück errichtete Glasfasernetz und Hausanschluss jederzeit zugänglich und vor Beschädigungen geschützt ist. Im Falle einer Beschädigung verpflichtet sich der Eigentümer, die SternKom unverzüglich zu benachrichtigen. Eingriffe in das Glasfasernetz dürfen nur durch SternKom oder seine Beauftragten erfolgen.
- 5) Soweit erforderlich stellt der Eigentümer zum Betrieb des Medienkonverters am APL einen 220 V Stromanschluss (inkl. Betriebsstrom) zur Verfügung.
- 6) Der Eigentümer verpflichtet sich der SternKom einen Wechsel in den Eigentumsverhältnissen unverzüglich anzuzeigen.
- 7) Soweit vorhanden, räumt der Eigentümer SternKom das Recht ein, auf ggf. schon vorhandene Gebäudeinfrastruktur zum Zwecke der Realisierung des Gebäudeanschlusses (z.B. Nutzung bestehender Hauszuführungen) und ggf. der Innenhausverkabelung (z.B. Nutzung bestehender Durchbrüche und Steigleitungen) zu nutzen.

§ 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 Anlagen teilen angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenunterdrückung strafrechtlich verfolgt werden.

§ 8 Nutzungsrecht

- 1) Die SternKom ist berechtigt, auf dem Grundstück des Eigentümers sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle Vorrichtungen anzubringen, die erforderlich sind, um ein Glasfasernetz einschließlich der Zugänge zum öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu betreiben, zu prüfen, zu ändern, zu erneuern und instand zu halten sowie weitere Glasfaserleitungen in Kabelrohranlagen bzw. Kabelschutzrohren einzuziehen. Dieses Recht erstreckt sich auch auf

etwaiger vorhandener Leerrohrkapazitäten, Versorgungsschächte, Hauszuführungen, Hausübergabepunkte und vorinstallierten Gebäudeverkabelungen sowie weiterer, sich im Zuge des technischen Fortschritts ergebenden Technologien. Die Inanspruchnahme des Grundstücks durch Vorrichtungen darf nur zu einer notwendigen und zumutbaren Belastung führen.

- 2) Die Festlegung von Art und Lage des Telekommunikationsnetzes auf dem Grundstück und im Gebäude sowie ggf. durchzuführender Änderungen erfolgt nach Anhörung des Eigentümers unter Wahrung seiner berechtigten Interessen durch die SternKom. Die Baumaßnahme wird durch eine Begehung der SternKom mit dem Eigentümer oder eine durch ihn berechtigte Person festgelegt und schriftlich protokolliert und vom Eigentümer oder einer durch ihn berechtigten Person durch Unterschrift bestätigt.
- 3) Soweit für Maßnahmen einer baulichen Erweiterung zusätzliche Grundstücksflächen maßgeblich in Anspruch genommen werden, werden sich die Parteien hierrüber im Vorfeld abstimmen und es bedarf der Zustimmung des Eigentümers.
- 4) Die SternKom ist berechtigt, den verlegten Grundstück- und Hausanschluss nach Abschluss der Installationsarbeiten auf dem Grundstück geographisch zu vermessen und in seine Trassendokumentation aufzunehmen, auch um jederzeit die Leitungssicherheit gewährleisten zu können. Der Eigentümer verpflichtet sich, diese Vermessungen zuzulassen und den Mitarbeitern bzw. Beauftragten der SternKom dafür nach Anmeldung Zutritt zum Grundstück zu gewähren.
- 5) Die SternKom und ihre beauftragten Erfüllungsgehilfen sind berechtigt, das Grundstück und die darauf befindlichen Gebäude im Zusammenhang mit den nach diesem Nutzungsvertrag gestatteten Maßnahmen, nach vorheriger Terminabsprache, bei Dringlichkeit, insbesondere zur Störungsbeseitigung, auch ohne vorherige Terminvereinbarung zu betreten und alle dafür notwendigen Arbeiten (auch Aufgrabungen) vorzunehmen. Diese Berechtigung bezieht sich auch auf Maßnahmen zur Vornahme von baulichen Erweiterungen an den bestehenden Anlagen, soweit eine Zustimmung des Grundstückseigentümers nach dieser Vereinbarung vorliegt.
- 6) Unberührt von gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen der SternKom ist allein die SternKom zum Betrieb und der Nutzung des von ihm errichteten Vorrichtungen und zur, auch entgeltlichen, Überlassung an Dritte berechtigt.

§ 9 Entgelt

- 1) Das Nutzungsrecht (Gestattung) wird seitens des Eigentümers unentgeltlich bereitgestellt.
- 2) Der Eigentümer stellt SternKom hinsichtlich des in dieser Gestattung vereinbarten Nutzungsrechtes von jedweden Ansprüchen weiterer Nutzungsberechtigter Dritter, insbesondere Pächter und Mieter, frei.

Stand 01.12.2021

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STERNKOM GMBH



Abschnitt 3 –Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen TV/Radio

§ 1 Geltungsbereich

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

§ 2 Leistungsumfang

Gemäß der Leistungsbeschreibung TV/Radio für Privatkunden.

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

§ 4 Anmeldung GEZ

Die Anmeldung bei SternKom entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und Fernseherteilnahme 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 Dienste 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 Kunde den Nachweis über Einzelbuchungen, so hat er dies SternKom schriftlich mitzuteilen.

Stand 01.05.2026