Stand 07.2022

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Sprachtelefonie für .comBERT MEDIUM BUSINESS

§ 1 Geltungsbereich und Voraussetzungen zur Leistungserbringung

Die Stadtwerke Velbert GmbH („SWV") erbringt alle von ihr angebotenen Telekommunikations-Dienstleistungen zu den nachstehenden Besonderen Geschäftsbedingungen „Sprachtelefonie", die zusätzlich und vorrangig zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten. Grundsätzlich ist zur Einrichtung und Nutzung der Sprachtelefonie-Produkte ein .comBERT Medium Business Produkt erforderlich.

§ 2 Leistungsumfang Netzzugang und Kommunikation

(1) Die Stadtwerke Velbert ermöglichen dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz sowie Verbindungen zu Fest- und Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern eine Zusammenschaltung mit diesen Netzen besteht.

(2) Mit der Leistung „Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz" stellen die Stadtwerke Velbert eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt (Netzabschluss) am Kundenstandort bereit. Die je nach Produkt und Leistungsumfang seitens Stadtwerke Velbert zur Verfügung gestellten Kundengeräte sind im Falle der Vermietung vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben.

(3) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und Preisliste. Soweit nichts anderes vereinbart, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97% gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.

(4) Mittels der Verbindungsleistungen der Stadtwerke Velbert kann der Kunde Verbindungen entgegennehmen und von seinem Anschluss Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen, soweit eine Zusammenschaltung zu diesen Anschlüssen besteht. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Anschluss-Leistungsmerkmalen und des Internet-Zugangs eingeschränkt sein.

(5) Vorbehaltlich der Anmietung von technischen Geräten, ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbstverantwortlich.

(6) Im Stadtwerke Velbert Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

(7) Die Stadtwerke Velbert behalten sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerufnummern und -diensten (z. B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900" und „118" (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

(8) Soweit die Stadtwerke Velbert eine Rechnung erstellen, die auch Entgelte für Telekommunikationsdienste, Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert die Stadtwerke Velbert den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus den Namen, die ladungsfähige Anschrift und – soweit vorhanden – die kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des jeweiligen Fremdanbieters.

(9) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der Stadtwerke Velbert Rechnung an die Stadtwerke Velbert, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die Stadtwerke Velbert werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.

(10) Auf Wunsch des Kunden werden die Stadtwerke Velbert netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Diese Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte der Kunde eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann die Stadtwerke Velbert für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

§ 3 Sperre des Zugangs zum öffentlichen Netz

(1) die Stadtwerke Velbert sind gemäß § 45k TKG berechtigt, den Anschluss bzw. den Zugang des Kunden auf dessen Kosten für abgehende Telekommunikationsverbindungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit einem Betrag von mindestens 75,00€ (zzgl. Mehrwertsteuer) in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht und – sofern kein Fall der Gefährdung der Netzintegrität vorliegt – die Sperre unter Hinweis auf die Möglichkeit, gerichtlichen Rechtschutz zu suchen, mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich angedroht wurde. Bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen unberücksichtigt, die der Kunde formgerecht und schlüssig begründet und nach § 4 Abs. 1 dieser Besonderen Geschäftsbedingungen beanstandet hat.

(2) Gemäß § 45k Abs. 4 TKG sind die Stadtwerke Velbert berechtigt, den Anschluss bzw. den Zugang des Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn beim Kunden ein überdurchschnittliches Entgeltaufkommen festgestellt wird oder dieses in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.

(3) Die Stadtwerke Velbert sind nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung verpflichtet, die Rufnummer des Kunden nach dem in Absatz 4 geregelten Verfahren zu sperren, wenn der Kunde durch sein Telefonverhalten wiederholt oder schwerwiegend gegen gesetzliche Verbote verstößt.

(4) Im Fall der Sperre wird zunächst die abgehende, verbindungskosten- verursachende Telefonverbindung gesperrt (Abgangssperre). Dauert der Grund der Sperre an, so kann nach einer einwöchigen Abgangssperre auch die eingehende Telefonverbindung gesperrt (Vollsperrung) werden. Sperrkosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

(5) Soweit ein monatlicher Grundpreis vereinbart ist, bleibt der Kunde auch während einer Sperre zu dessen Zahlung verpflichtet.

§ 4 Beanstandungen gegen Rechnungen

(1) Beanstandungen bzw. Einwendungen gegen die Höhe der Rechnungen oder einzelne in Rechnung gestellte Forderungen hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch acht Wochen nach Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, ohne dass hierdurch jedoch die Fälligkeit berührt wird. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die Stadtwerke Velbert werden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Im Falle von Beanstandungen nimmt die Stadtwerke Velbert nach den gesetzlichen Vorschriften des TKG eine Überprüfung vor und wird den Kunden über das Ergebnis informieren.

(2) Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden von der Stadtwerke Velbert nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen des TKG und ggf. anhängiger Rechtsprechung nach Versendung der Rechnung gespeichert und aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen gem. der o. g. gesetzlichen Bestimmungen nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt.

(3) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft die Stadtwerke Velbert keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Die Stadtwerke Velbert wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung hinweisen.

(4) Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.

(5) Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, haben die Stadtwerke Velbert Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist.

(6) Fordern die Stadtwerke Velbert ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach Absatz 5, so erstattet die Stadtwerke Velbert das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.

§ 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

(1) Soweit für die betreffende Leistung der Stadtwerke Velbert die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde der Stadtwerke Velbert bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.

(2) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;
b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes nicht durch missbräuchliche Inanspruchnahme überlastet werden;
c) die Stadtwerke Velbert unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von der Stadtwerke Velbert dem Kunden übergebenen Hardware zu informieren.

(3) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:

a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur Stadtwerke Velbert, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;

c) dem Beauftragten der Stadtwerke Velbert den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit die für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und diesen Besonderen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der Stadtwerke Velbert zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.

(4) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Unternehmen gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Stadtwerke Velbert mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

(6) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der Stadtwerke Velbert ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Besonderen Geschäftsbedingungen hinzuweisen. Dies gilt insbesondere auch für den Schutz vertraulicher Daten.

(8) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. (2) a) und b) genannten Pflichten oder in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist die Stadtwerke Velbert berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

§ 6 Flatrate und TK-Sonderprodukte

Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu den vereinbarten festen monatlichen Entgelten und Bedingungen mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele/Sonderrufnummern sowie Ziele und Telefonverbindungen in das inländische und ausländische Mobilfunknetz. Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet.

§ 7 Besondere Pflichten für TK-Flatrate-Kunden / Fair Usage

(1) Nimmt der Kunde die von der Stadtwerke Velbert angebotene TK-Flatrate oder ein TK-Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der Stadtwerke Velbert Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die Stadtwerke Velbert Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Telefonverhalten hinaus belastet.

Falls keine anderslautende vertragliche Vereinbarung getroffen wird, ist dieses gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Call-Volumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Call-Volumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Call-Volumen aus der Stadtwerke Velbert-Referenzgruppe ergibt, die sich vom Call-Volumen in den oberen dreißig Prozent befinden.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, die TK-Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde

a) Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die Stadtwerke Velbert vermeidet,
b) Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert,
c) die Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt ohne gesonderte vertragliche Vereinbarung für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing nutzt,
d) unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

(3) Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs. 2) Nutzung der Flatrate oder eines TK-Sonderproduktes durch den Kunden sind die Stadtwerke Velbert berechtigt, die Flatrate oder das TK-Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme, Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder TK-Sonderprodukt von der Stadtwerke Velbert abonniert hätte. Die Stadtwerke Velbert sind darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den Regelungen des § 3 dieser Besonderen Geschäftsbedingungen zu sperren oder fristlos zu kündigen.

§ 8 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

(1) Soweit für die Erbringung der Leistungen der Stadtwerke Velbert Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die Stadtwerke Velbert keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die Stadtwerke Velbert tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

(2) Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

(3) Ansonsten erbringt die Stadtwerke Velbert ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.

(4) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang der Stadtwerke Velbert oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

(5) Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, haben die Stadtwerke Velbert das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

§9 Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme

(1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der BNetzA gegenüber dem Anbieter nach § 66 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

(2) Die Stadtwerke Velbert tragen im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde auf Wunsch die ihm durch die Stadtwerke Velbert zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte" Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von der Stadtwerke Velbert zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der BNetzA.

(3) Bei Kündigung des Telefonvertrages mit der Stadtwerke Velbert bestätigt die Stadtwerke Velbert die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist die Stadtwerke Velbert berechtigt, diese Nummer

a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von der Stadtwerke Velbert zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von 65 Arbeitstagen zu vergeben,

b) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zur Stadtwerke Velbert gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

§ 10 Teilnehmerverzeichnisse

(1) Die Stadtwerke Velbert trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass er selbst mit Namen, Berufsbezeichnung, Anschrift in öffentliche gedruckte oder in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

(2) Die Stadtwerke Velbert dürfen im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

§ 11 Inverssuche

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er dies ausdrücklich wünscht. Die Stadtwerke Velbert weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift anhand seiner Rufnummer (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der Stadtwerke Velbert widersprechen kann.

§ 12 Schlichtungsverfahren gemäß § 47a TKG

Die Stadtwerke Velbert weisen darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der Informationsverpflichtungen nach § 43a TKG, der angemessenen Berücksichtigung behinderter Menschen nach § 45 TKG sowie der weiteren Verpflichtungen von der Stadtwerke Velbert nach §§ 45a bis 46 Abs. 2 und 84 TKG zwischen ihm und der Stadtwerke Velbert zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung" entnommen werden.