

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Unitymedia NRW GmbH (in NRW), der Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG (in Hessen) bzw. der Unitymedia BW GmbH (in Baden-Württemberg), alle Aachener Straße 746-750, 50933 Köln (nachfolgend jede für ihre Region „Kabelnetzbetreiber“)

1 Geltungsbereich der Bedingungen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Bereitstellung von Produkten des Kabelnetzbetreibers über das von ihm und/oder seinen Kabelnetzbetreibern bereitgestellte Kabelnetz. Die nach Beauftragung gelten sie insbesondere für die Überlassung eines Kabelanschlusses, die Übertragung von TV- und Radiosignalen in der gewählten Produktform (insbesondere „HD Kabelanschluss“ oder „Digitaler Kabelanschluss“), zusätzliche TV Pakete und andere TV-Services (zusammen TV Produkte) sowie sonstiger Dienste, wie Internet und Telefonie (nachfolgend auch jeweils einzeln „Produkt“ oder gemeinsam „Produkte“) und die Überlassung von Hardware (z. B. SmartCard, Empfangsgerät oder Kabelmodem).
- 1.2 Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ergeben sich aus dem Auftragsformular und der Auftragsbestätigung, der jeweiligen Preisliste, der Leistungsbeschreibung, ggf. für einzelne Produkte des Kabelnetzbetreibers geltende besondere Geschäftsbedingungen und diesen AGB. Im Fall von Widersprüchen der Bestimmungen der vorstehenden Dokumente gehen die Bestimmungen der jeweils zuerst genannten Dokumente denen der danach genannten Dokumente vor.
- 1.3 Diese AGB gelten für Verträge, die ab dem 1. April 2015 geschlossen oder geändert wurden.

2 Vertragsschluss

- 2.1 Der Vertrag kommt durch einen Auftrag des Kunden und die anschließende Annahme durch den Kabelnetzbetreiber unter Einbeziehung dieser AGB zustande. Die Annahme erfolgt im Regelfall durch Zusendung einer Auftragsbestätigung, spätestens jedoch mit Bereitstellung des beauftragten Produkts.
- 2.2 Der Kabelnetzbetreiber akzeptiert grundsätzlich nur volljährige, natürliche Personen mit Wohnsitz in Deutschland als Kunden. Sofern Vertragsgegenstand ausdrücklich ein als „Business“ bezeichnetes Produkt ist, werden auch juristische Personen als Kunde akzeptiert. Im Übrigen handelt es sich um ein Privatkundenprodukt.
- 2.3 Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.
- 2.4 Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, im Einzelfall den Abschluss des Vertrags von der Vorlage einer Einverständniserklärung des Grundstücks- oder Wohnungseigentümers oder des sonst dinglich Berechtigten abhängig zu machen oder bei Zweifeln am Vorliegen des entsprechenden Einverständnisses während der Laufzeit des Vertrages eine solche Erklärung zu verlangen.
- 2.5 Der Kabelnetzbetreiber ist darüber hinaus berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses und/oder Stellung einer Sicherheitsleistung abhängig zu machen.

3 Leistungen des Kabelnetzbetreibers und Anforderungen

- 3.1 Der Kabelnetzbetreiber überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten in einem von ihm durch ein Breitbandkabelnetz versorgten Gebiet über einen Kabelanschluss das beauftragte Produkt und gewährt ihm Zugang zu den zum Umfang des gewählten Produkts gehörenden Leistungen nach Maßgabe dieser AGB. Die mittlere Verfügbarkeit des Kabelanschlusses und der TV Produkte liegt im Jahresdurchschnitt bei mindestens 97,5 %.
- 3.2 Voraussetzung für die Anschlussanfrage ist der Abschluss des Antragsformulars. Der Kabelnetzbetreiber stellt die Kabelnetzbetreiber sowie ein – je nach gewähltem Produkt rücknahmefähiges – Hausverleitetest. Ist eine dieser Voraussetzungen nicht gegeben oder entfällt diese während der Vertragslaufzeit aus einem von ihm dem Kabelnetzbetreiber zu vertretenden Grunde, steht dem Kabelnetzbetreiber ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
- 3.3 Der Kabelnetzbetreiber installiert – soweit nicht bereits vorhanden – für einen von ihm bestimmten Versorgungsbereich an einer technisch geeigneten Stelle, die er bestimmen kann, auf dem Grundstück (in der Regel in den Kellerräumen) einen Übergabepunkt als Abschluss seines Breitbandkabelnetzes, der gleichzeitig die Schnittstelle zum Hausverleitetest darstellt. Im Regelfall ist der Übergabepunkt auf dem Grundstück gelegen, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will; das Grundstück kann aber auch im Versorgungsbereich eines anderen Übergabepunktes liegen oder andere Grundstücke versorgen (Mitversorgung). Wünsche des Kunden werden so weit wie möglich berücksichtigt.
- 3.4 Der Kabelnetzbetreiber überlässt dem Kunden den Übergabepunkt zur Nutzung. Durch den Kunden veranlasste Mitversorgungen anderer Objekte sind ohne Zustimmung des Kabelnetzbetreibers nicht gestattet.
- 3.5 Ist Vertragsgegenstand die Übertragung von TV- und Radiosignalen, übermittelt der Kabelnetzbetreiber digitale und analoge Rundfunk- und ggf. andere Signale bis zum Übergabepunkt (Erfüllungsort). Der Kabelnetzbetreiber übermittelt diese Signale nur, soweit ihm dies die Bindung an Gesetze, (internationale) Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. von Landesmedienanstalten und Programmveranstalter) ermöglicht. Der Kabelnetzbetreiber muss sich daher vorhalten, die einzelnen Kanäle, deren Belegung und Nutzung zu ändern. Hierunter fällt auch die Möglichkeit, während der Vertragslaufzeit technische Verbesserungen einzuführen, insbesondere auch die zur Übertragung analoger Signale genutzte Bandbreite zu reduzieren, ganz oder teilweise einzustellen und zu einer gegebenenfalls verschlüsselten Signalübertragung zu wechseln. Sofern dadurch beim Kunden zusätzliche Kosten entstehen, wird der Kabelnetzbetreiber dem Kunden auf die Änderung und eventuell notwendige Zusatzgeräte rechtzeitig hinweisen. Für den Hinweis und die diesbezüglichen Rechte des Kunden gilt Ziffer 5.5 (2) entsprechend.
- 3.6 Sämtliche bei der Einrichtung des Kabelanschlusses beim Kunden installierten und mit fremdem Grund und Boden verbundenen Sachen und Einrichtungen verbleiben im Eigentum des Kabelnetzbetreibers; die Verbindung erfolgt nur zu einem vorübergehenden Zweck (§ 95 BGB). Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gehen die bei der Einrichtung des Kabelanschlusses verbundenen Sachen und Einrichtungen ab dem Übergabepunkt (Hausverleitetest) mit Ausnahme etwaig vom Kabelnetzbetreiber und Verstärker in das Eigentum des Kunden über, ohne dass es hierzu einer weiteren Rechtsanfrage bedarf. Der Übergabepunkt selbst und etwaige vom Kabelnetzbetreiber installierte Schaltschranke und Verstärker nebst der Anbindung an das Breitbandkabelnetz verbleiben im Eigentum des Kabelnetzbetreibers. Der Kabelnetzbetreiber ist mit Beendigung des Vertragsverhältnisses berechtigt, aber nicht verpflichtet, die in seinem Eigentum verbliebenen Einrichtungen zu entfernen.
- 3.7 Der Kabelnetzbetreiber stellt dem Kunden auf Wunsch für die Laufzeit des Vertrages über den Kabelanschluss eine – ggf. virtuelle – SmartCard und/oder mit dem Kabelnetzvertrag ein Empfangsgerät (z. B. einen Digital-Receiver (HD), einen Digitalen Video Recorder (SD/HD) oder ein HD Modem CI+) zur Verfügung und schaltet die SmartCard für die vertraglich vereinbarten Produkte frei. Die Hardware verbleibt im Eigentum des Kabelnetzbetreibers bzw. des SmartCard-Herstellers, soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.
- 3.8 Bei der Nutzung eines CI+ Moduls kann die Zahl der empfangbaren Sender aufgrund verpflichtender Vorgaben der Programmveranstalter reduziert sowie die Wiedergabe und Nutzung von empfangsgeräteeigenen Zusatzfunktionen (z. B. Timeshift, Aufnahme, eingeschränkt oder unmöglich sein. Weiterhin können ggf. nicht alle Zusatzdienste des Kabelnetzbetreibers genutzt werden.
- 3.9 Der Kabelnetzbetreiber kann verlangen, dass die überlassene SmartCard ausschließlich in Verbindung mit einem der SmartCard zugeordneten Empfangsgerät verwendet wird. Außerdem ist der Kabelnetzbetreiber berechtigt, ausschließlich SmartCards zu überlassen, die nur im Zusammenhang mit einem der SmartCard zugeordneten Empfangsgerät genutzt werden können.

Ist auf der SmartCard kein TV-Paket freigeschaltet, kann der Kabelnetzbetreiber diese deaktivieren, um Missbrauch zu verhindern. Die SmartCard und/oder mit dem Kabelnetzvertrag ein Empfangsgerät, telefonisch oder über das Web Self Care kostenlos wieder aktiviert werden. Mit Buchung eines TV-Pakets geschieht dies automatisch.

- 3.10 Der Erwerb eines Empfangsgeräts ist nur gegen Vorkasse möglich. Das Empfangsgerät ist nur im Netz des Kabelnetzbetreibers verwendbar. Bei Mängeln des Empfangsgeräts gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Zur Abwicklung der Gewährleistung kann sich der Kunde mit Einverständnis des Kabelnetzbetreibers zunächst an den Hersteller des Empfangsgeräts wenden. Die Inanspruchnahme des Kabelnetzbetreibers ist hierdurch nicht ausgeschlossen.
- 3.11 Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, die zum Empfang der Produkte sowie zu deren Ergänzung oder Änderung erforderliche Software auf das Empfangsgerät aufzuspielen, die dort vorhandene Software/Firmware oder darauf gespeicherte Daten zu ergänzen, zu ändern oder das Empfangsgerät auf Kosten des Kabelnetzbetreibers auszutauschen.
- 3.12 Der Kabelnetzbetreiber stellt dem Kunden mit der SmartCard eine persönliche Geheimzahl – den Jugendschutz-PIN zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden setzt der Kabelnetzbetreiber den Jugendschutz-PIN – ggf. gegen gesondertes Entgelt – zurück.
- 3.13 Soweit der Kabelnetzbetreiber eine „geschlossene Benutzergruppe“ für die Verbreitung von Inhalten, die nur Erwachsenen zugänglich gemacht werden dürfen, einrichtet, kann der Kabelnetzbetreiber von dem Kunden, wenn dieser Mitglied werden möchte, zur Begründung der Mitgliedschaft ein einmaliges Einrichtungsentgelt gemäß Preisliste verlangen. Der Kabelnetzbetreiber wird die Volljährigkeit des Kunden in geeigneter Weise überprüfen und stellt dem Kunden für die geschlossene Benutzergruppe einen gesonderten PIN zur Verfügung.
- 3.14 Ist ein bestehender Vertrag über einen Kabelanschluss Voraussetzung für den Bezug weiterer Produkte des Kabelnetzbetreibers, gilt bei Beendigung des Vertrages über den Kabelanschluss die Bestimmung der Ziffer 2 der Besonderen Geschäftsbedingungen TV Pakete und TV Services entsprechend.

4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 4.1 Der Kunde stellt die Räumlichkeiten, Einrichtungen und die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung dargestellten technischen Voraussetzungen zur Verfügung und ermöglicht dem Kabelnetzbetreiber oder von diesem beauftragten Personen nach vorheriger Absprache den Zugang zu diesen, insbesondere zu Installations-, Prüf-, Wartungs- und Reparaturzwecken. Des Weiteren sorgt er für Strom und Potenzialausgleich gemäß VDE.
- 4.2 Der Kunde wird nur Hausinstallations- und Endeinrichtungen sowie Endgeräte anschließen, deren Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in Deutschland zulässig ist und die insbesondere den Regelungen über elektromagnetische Verträglichkeit entsprechen.
- 4.3 Der Kunde wird alle Installations-, Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Breitbandkabelnetz des Kabelnetzbetreibers einschließlich des Übergabepunktes ausschließlich durch den Kabelnetzbetreiber oder von diesem beauftragten Personen ausführen lassen.
- 4.4 Der Kunde wird ohne vorherige schriftliche Erlaubnis des Kabelnetzbetreibers, die dieser nur aus sachlichen Gründen verweigern darf, die Produkte des Kabelnetzbetreibers Dritten nicht zu ständigen Alleinnutzung überlassen. Der Kunde wird ferner für alle Entgelte und Schäden aufkommen, die durch die von ihm zu vertretende unbefugte Nutzung der Produkte durch Dritte entstehen.
- 4.5 Der Kunde wird dem Kabelnetzbetreiber Änderungen in der Anzahl der an den Übergabepunkt angeschlossenen Wohneinheiten, etwaiger Änderungen der vertraglichen Grundlage (z. B. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) sowie eintretende Änderungen seines Namens, seiner Anschrift oder des Standort es eines etwaig überlassenen Kabelmodems unverzüglich mitteilen. Insbesondere wird der Kunde darauf hingewiesen, dass bei einer Veränderung der Objektadresse ein über einen Telefonanschluss des Kabelnetzbetreibers abgesetzter Notruf nicht mehr der korrekten Adresse zugeordnet werden kann.
- 4.6 Der Kunde wird dem Kabelnetzbetreiber nach vorheriger Absprache im Rahmen des ihm rechtlich und tatsächlich Möglichen Zugang zum Übergabepunkt oder zum Hausverleitetest ermöglichen, um Sperrungen des Kabelanschlusses oder einzelner Produkte – auch für andere Nutzer – vorzunehmen oder aufzuheben.
- 4.7 Der Kunde wird die ihm von dem Kabelnetzbetreiber überlassene Hardware pfleglich behandeln und weder ihr Gehäuse öffnen noch sie in anderer Weise manipulieren noch anders als vereinbart nutzen. Er ist verpflichtet, den Kabelnetzbetreiber über sämtliche Beschädigungen des eigenen Eigentums, insbesondere Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust, unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich zu informieren. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann der Kabelnetzbetreiber den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- 4.8 Die Installation der Hardware obliegt dem Kunden. Er stellt auch die zum Empfang des Produkts über das Empfangsgerät hinaus notwendigen Endgeräte (insbesondere das Fernsehgerät) zur Verfügung.
- 4.9 Der Kunde ist verpflichtet, die Produkte des Kabelnetzbetreibers nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen, insbesondere darf er keine Einrichtungen nutzen oder Anwendungen ausführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes des Kabelnetzbetreibers oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen könnten.
- 4.10 Der Kunde ist verpflichtet, die Regelungen für den Jugendschutz einzuhalten. Insbesondere stellt er hierzu sicher, dass sämtliche ihm überlassene PIN nicht durch unzulässige Maßnahmen aufgehoben werden und dass Unbefugte keinen Zugang zu den PIN haben. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren keinen Zugang zu Filmen oder Inhalten

- 4.11 Der Kunde ist nicht berechtigt, die SmartCard Dritten ohne entsprechende Genehmigung zum Empfang der Produkte über einen Kabelanschluss außerhalb seines privaten Haushalts – bzw. soweit Vertragsgegenstand ausdrücklich ein als „Business“ bezeichnetes Produkt ist – außerhalb des Raumes – zu überlassen. Es ist weiterhin nicht berechtigt, Eingriffe in die Software des vom Kabelnetzbetreiber zur Verfügung gestellten Empfangsgeräts vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Wird der Empfang der Produkte durch Eingriffe in die Software oder Hardware beeinträchtigt oder unterbrochen, ohne dass der Kabelnetzbetreiber die Beeinträchtigung oder die Unterbrechung zu vertreten hat, ist der Kunde weiterhin zur Leistung verpflichtet.
- 4.12 Der Empfang der Produkte darf nur zur privaten Nutzung erfolgen. Ist Vertragsgegenstand ausdrücklich ein als „Business“ bezeichnetes Produkt, ist im Rahmen der Unternehmenstätigkeit des Kunden lediglich die eigene Nutzung gestattet. Nach Maßgabe der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes ist der Kunde keinfalls berechtigt, Programme, Filme oder sonstige Inhalte oder Aufzeichnungen davon zu verbreiten, per Funk, im Wege des so genannten Online-Streaming oder mit Hilfe einer anderen Technologie weiter zu geben, öffentlich zugänglich zu machen oder an Stellen, die der Öffentlichkeit nur gegen Zahlung eines Eintrittsgeldes zugänglich sind, öffentlich wahrnehmbar zu machen. Ferner ist der Kunde nicht berechtigt, das Signal für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten umzuleiten oder weiterzuleiten.
- 4.13 Der Kunde wird etwaig gespeicherte eigene Aufnahmen und sonstige Dateien stets zeitnah sichern, um etwaigen Verlust, z. B. bei Updates, Installations- oder Wartungsarbeiten vorzubeugen.
- 4.14 Der Kunde wird nach Vertragsbeendigung alles ihm Zutübare tun, um eine Sperrung des Kabelanschlusses und/oder die von dem Kabelnetzbetreiber durch den Kabelnetzbetreiber zu ermöglichen. Er wird insbesondere die Sperrung, Programme, Filme oder sonstige Inhalte oder Aufzeichnungen von dem Grundstück, Objekt und – soweit notwendig – zu seiner Wohnung gestatten.
- 4.15 Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von zehn Tagen nach Vertragsbeendigung, nach Zusendung neuer Hardware bzw. nach Wegzug aus dem Versorgungsgebiet des Kabelnetzbetreibers, die von dem Kabelnetzbetreiber bereitgestellte Hardware nebst vollständigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr an den Kabelnetzbetreiber zurückzusenden. Dies gilt nicht für SmartCards, sofern der Kunde auf diesen Produkte anderer Anbieter nutzt und nicht für sonstige Hardware, die Bestandteil der Hardware vor Ablauf des Vertrags im Besitz des Kunden ist. Bei Wegzug stellt keine Kündigung dar und entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung des vereinbarten monatlichen Entgelts.
- 4.16 Ersetzt der Kabelnetzbetreiber die Hardware bei Beschädigung oder Verlust, ohne dass der Kabelnetzbetreiber die Beschädigung oder den Verlust zu vertreten hat, oder kommt der Kunde seiner Verpflichtung gemäß Ziffer 4.15 nicht nach, so kann der Kabelnetzbetreiber für jede nicht zurückgesendete Hardware jeweils eine Entschädigung gemäß Preisliste berechnen. Es bleibt dem Kunden unbenommen, nachzuweisen, dass dem Kabelnetzbetreiber überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.

In dem Fall einer Vertragsbeendigung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit (z. B. durch Kündigung oder Rücktritt) behält der Kabelnetzbetreiber sich vor, für nicht zurückgesendete Hardware wegen der geringeren Vertragslaufzeit eine erhöhte Entschädigung gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu verlangen. Vorgenanntes gilt nicht für Hardware, die der Kunde käuflich von dem Kabelnetzbetreiber erworben hat oder die in sonstiger Weise in das Eigentum des Kunden übergegangen ist.

4.17 Für den Fall, dass der Kunde einen vereinbarten und nicht mindestens 24 Stunden zuvor abgesagten Termin schuldhaft nicht einhält, kann der Kabelnetzbetreiber eine Anfahrtspauschale gemäß Preisliste verlangen. Es bleibt dem Kunden unbenommen, nachzuweisen, dass dem Kabelnetzbetreiber überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.

5 Entgelte, Rechnung, Änderungen der Entgelte und Zahlungsbedingungen

- 5.1 (1) Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte richten sich nach den jeweils vertraglich vereinbarten Entgelten und – soweit nichts Abweichendes vereinbart ist – der/den Preisliste(n) des Kabelnetzbetreibers.
- (2) Die Entgelte für Verbindungs- und sonstige einmalige Leistungen richten sich nach der/den jeweils im Zeitpunkt der Buchung der Produkte bzw. Inanspruchnahme der Leistungen gültigen Preisliste(n).
- (3) Sämtliche Preisangaben beinhalten den jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuersatz, es sei denn, es handelt sich ausdrücklich um ein als „Business“ bezeichnetes Produkt.
- 5.2 Der monatliche Festpreis ist jeweils im Voraus am ersten Werktag eines Monats zur Zahlung fällig; die übrigen Entgelte nach Leistungserbringung und Rechnungsstellung. Einmalige Entgelte für die Aktivierung bzw. Bereitstellung von TV- und sonstigen Produkten sind mit Vertragsschluss fällig. Nach besonderer Vereinbarung kann der Kunde den monatlichen Festpreis auch jährlich im Voraus zahlen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, jedoch nur vor Beginn der vereinbarten Vertragslaufzeit. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.
- 5.3 (1) Der Kabelnetzbetreiber stellt dem Kunden kostenlos Rechnungen in elektronischer Form zur Verfügung (Online-Rechnung), welche der Kunde zur Verwendung dieser berechtigten Zugangsdaten über einen geschützten Zugang im Onlinekunden-Servicereich auf einer Internetseite des Kabelnetzbetreibers abrufen kann oder – nach Wahl des Kabelnetzbetreibers – per E-Mail zur Verfügung gestellt bekommt.
- (2) Zur Teilnahme am Online-Rechnungsverfahren wird sich der Kunde unter Nennung einer von ihm dauerhaft genutzten E-Mail-Adresse im Onlinekunden-Servicereich des Kabelnetzbetreibers registrieren. Der Kabelnetzbetreiber wird dem Kunden sodann unter dieser E-Mail-Adresse mitteilen, wenn neue Rechnungen zum Abruf bereitliegen. Der Kunde ist verpflichtet, dem Kabelnetzbetreiber Änderungen dieser E-Mail-Adresse unverzüglich mitzuteilen.
- (3) Der Kabelnetzbetreiber ist in den in der Preisliste genannten Fällen berechtigt, für jede gewünschte Rechnung (und die dazugehörige Rechnung) den Kunden eine Rechnungsentgelt gemäß Preisliste zu erheben. Kunden, die bezüglich dieses Vertrages zum Steuerabzug gem. § 14 UStG berechtigt sind, erhalten auf Wunsch eine kostenlose Rechnung in Papierform.
- (4) Sofern der Kunde den Nachweis über Einzelverbindungen (z. B. Telefonverbindungen und Filmbestellungen), der zur Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich ist, wünscht, kann er diesen in Textform bei dem Kabelnetzbetreiber beantragen. Hierbei kann er zwischen der Zustellung im Online-Rechnungsverfahren oder in Papierform wählen. Für die Zustellung im Online-Rechnungsverfahren gilt Ziffer 5.3 (2) Satz 2 entsprechend. Sofern der Kunde bei dem Kabelnetzbetreiber eine Rechnung entgeltlich bestellt, kann er diese nach seiner Wahl auch als Rechnung in Papierform bestellen. Ist Internet erfolgt, ist der Kabelnetzbetreiber berechtigt, pro Einzelverbindungsabrechnung in Papierform ein zusätzliches Bearbeitungsentgelt gemäß Preisliste zu erheben. Dieses Bearbeitungsentgelt wird nicht erhoben, soweit bereits ein Bearbeitungsentgelt für eine Rechnung in Papierform gemäß Ziffer 5.3 (3) S. 2 erhoben wird.
- (5) Hat der Kunde gemäß Preisliste keinen Anspruch auf eine kostenlose Papierrechnung, kann der Kabelnetzbetreiber für eine auf Wunsch des Kunden erfolgte Umstellung vom Online-Rechnungsverfahren auf Rechnungen in Papierform für die administrative Abwicklung der Umstellung ein einmaliges Bearbeitungsentgelt gemäß Preisliste verlangen.
- (6) Das Recht des Kabelnetzbetreibers, Rechnungen und Einzelverbindungsabrechnung kostenlos ausschließlich postalisch zuzustellen, bleibt unberührt.
- 5.4 (1) Die Rechnungsbeträge werden grundsätzlich, soweit nichts anderes vereinbart ist, nicht vor dem fünften Werktag nach Zug der Mitteilung nach Ziffer 5.3 (2) bzw. der Rechnung im Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde wird dem Kabelnetzbetreiber hierzu ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen und während der gesamten Vertragslaufzeit für ausreichende Deckung des Kontos sorgen. Etwaige Änderungen der Bankbindung teilt der Kunde dem Kabelnetzbetreiber umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat.
- (2) Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann der Kabelnetzbetreiber bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandats ein Bearbeitungsentgelt für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß Preisliste erheben.
- (2) Der Kunde hat dem Kabelnetzbetreiber für den Schaden, der dem Kabelnetzbetreiber durch ein nicht eingelestes oder zurückgerechtes SEPA-Lastschriftmandat, fehlende Kontodeckung oder die Nichteinlösung eines Schecks entstanden ist, einen Pauschalbetrag für Fremdkosten je fehlergeschlagener Buchung gemäß Preisliste zu zahlen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Nichtzahlung nicht zu vertreten hat. Es bleibt dem Kunden unbenommen, nachzuweisen, dass dem Kabelnetzbetreiber überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist. Das Recht zur Geltendmachung eines weitergehenden Schadens durch den Kabelnetzbetreiber bleibt unberührt.

- (4) Beanstandungen von Rechnungen kann der Kunde nur innerhalb von 8 Wochen ab Zugang gegenüber dem Kabelnetzbetreiber geltend machen. Dabei hat er den Grund seiner Beanstandung schlüssig darzulegen. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Der Kabelnetzbetreiber wird den Kunden in den Rechnungen auf die Frist und die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen.
 - (5) Der Kabelnetzbetreiber ist vom Nachweis erbrachter Verbindungsleistungen bzw. von Auskunft über Einzelverbindungen befreit, wenn Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden nicht gespeichert wurden oder wenn die Daten nach beanstandungslosem Ablauf der 8-Wochen-Frist oder auf Wunsch des Kunden gelöscht wurden.
 - 5.5 (1) Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, bei einer Erhöhung seiner Gesamtkosten für die Bereitstellung seiner Produkte das vom Kunden zu zahlende monatliche Entgelt entsprechend zu erhöhen. Die Gesamtkosten bestehen aus:
 - Urheberrechtsetgeln und anderweitigen Lizenzkosten;
 - Technikkosten (z. B. für Netzwerk und Signalführung);
 - Lohn- und Materialkosten (z. B. Lohnkosten für eigene Mitarbeiter, Dienstleistungen für externe Mitarbeiter, Beschaffungskosten für Gegenstände des Betriebsvermögens oder Verbrauchsmaterialien);
 - Kosten für die zugeführten Programme;
 - Kosten für den Kundenverwaltungssysteme;
 - sonstigen Sach- und Gemeinkosten (z. B. Miete und Energiekosten).
 - Etwaige Kostenentlastungen sind bei der Berechnung der Gesamtkostenbelastung des Kabelnetzbetreibers mindernd zu berücksichtigen. Eine Preiserhöhung ist nur zulässig, soweit die Erhöhung der Gesamtkosten auf Umständen beruht, die nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht im Belieben des Kabelnetzbetreibers stehen. Eine Preiserhöhung ist für jedes Produkt jeweils nur einmal pro Kalenderjahr zulässig.
 - (2) Beträgt eine Preiserhöhung mehr als 5 % des bis zum Zeitpunkt der Erhöhung geltenden monatlichen Entgelts, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag im Umfang des von der Preiserhöhung betroffenen Produkts und – soweit das betroffene Produkt Voraussetzung für andere Produkte ist – auch im Umfang des anderen Produkts innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Erhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung zu kündigen. Wird der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird die Erhöhung nicht wirksam und der Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung beendet.
 - Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird der Vertrag zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt zu dem neuen Preis fortgesetzt.
- Der Kabelnetzbetreiber wird den Kunden im Rahmen seiner Mitteilung über die Preiserhöhung auf das Kündigungsrecht und die Folgen einer nicht fristgerecht eingegangenen Kündigung besonders hinweisen.

(3) Soweit sich Gesamtkosten des Kabelnetzbetreibers aufgrund von Umständen, die nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht im Belieben des Kabelnetzbetreibers stehen, vermindern, ermäßigt er die Preise entsprechend. Etwaige Erhöhungen einzelner Kosten kann der Kabelnetzbetreiber hierbei berücksichtigen, soweit diese nicht bereits im Rahmen einer Preiserhöhung Berücksichtigung gefunden haben.

(4) Unbeschadet des Vorstehenden ist der Kabelnetzbetreiber berechtigt, bei einer Änderung der gesetzlichen Mehrwertsteuer das vom Kunden zu zahlende monatliche Entgelt entsprechend anzupassen. Ziffer 5.5 (2) Satz 1 gilt entsprechend bei ausschließlicher Erhöhung der Mehrwertsteuer sowie bei Preiserhöhungen, die neben der Erhöhung der Mehrwertsteuer auch auf der Erhöhung der Gesamtkosten beruhen.

(5) Der Kabelnetzbetreiber wird den Kunden über eine Preisanpassung mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten informieren.

5.6 Kann nach Vertragsbeendigung aufgrund Verschuldens des Kunden keine rechtzeitige Sperrung des Kabelanschlusses vorgenommen werden, hat der Kabelnetzbetreiber für die tatsächliche Nutzung des Kabelanschlusses auch über den Zeitpunkt der Vertragsbeendigung hinaus Anspruch auf eine dem vertraglich geschuldeten Entgelt entsprechende Zahlung.

5.7 Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

5.8 Die Zahlungsverpflichtung besteht unabhängig von der Pflicht der Zahlung des öffentlich-rechtlichen Rundfunkbeitrags oder einer etwaigen Befreiung hiervon.

6 Vertrag

6.1 Ist der Kunde mit der Zahlung der Entgelte für TV Produkte in Höhe von mindestens einem monatlich vereinbarten Entgelt oder mit sonstigen Zahlungsverpflichtungen in entsprechender Höhe in Verzug, so kann der Kabelnetzbetreiber bei Fortbestehen der Zahlungsverpflichtung die Produkte bis zur vollständigen Ausgleichung des Zahlungskurses sperren und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen verweigern. Ist der Kunde mit der Zahlung der Entgelte für Internet- und/oder Telefontelefonieprodukte in Verzug, gilt Ziffer 3.1 der Besonderen Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie. Das Recht zur fristlosen Kündigung wegen Zahlungsverzugs (Ziffer 6.2) oder aus einem anderen wichtigen Grund bleibt jedenfalls unberührt.

6.2 Kommt der Kunde

- a) für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung der Entgelte oder
 - b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Zahlung der Entgelte in Höhe eines Betrags, der den monatlichen Entgelten für mindestens zwei Monate entspricht, in Verzug, so kann der Kabelnetzbetreiber den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
- 6.3 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist der Kabelnetzbetreiber berechtigt, anstatt der anfallenden Verzugszinsen sowie des Verzugschadens (z. B. eventuelle Inkassogebühren) eine Pauschale gemäß Preisliste je Mahnschein zu erheben. Es bleibt dem Kunden unbenommen, nachzuweisen, dass dem Kabelnetzbetreiber überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden als der Mahnpauschale entstanden ist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt unberührt.
- 6.4 Der Kabelnetzbetreiber ist von der Leistungspflicht befreit, wenn der Kunde entgegen Ziffer 12.5 Satz 1 eine Sicherheitsleistung nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erbringt oder Mitwirkungspflichten nicht erfüllt.
- 6.5 Im Falle einer Vollsperrung oder Teilsperrung des Kabelanschlusses oder einzelner Produkte wegen Zahlungsverzugs hat der Kunde die durch die Sperrung entstehenden Kosten zu tragen. Alternativ kann der Kabelnetzbetreiber einen Pauschalbetrag für eine Vollsperrung bzw. eine Teilsperrung gemäß Preisliste verlangen. Im Falle der Aufhebung der Sperrung kann der Kabelnetzbetreiber für den damit verbundenen Aufwand eine Pauschale gemäß Preisliste verlangen. In jedem Fall bleibt es dem Kunden unbenommen, nachzuweisen, dass dem Kabelnetzbetreiber tatsächlich niedrigere oder überhaupt keine Aufwendungen entstanden sind.
- 6.6 In jedem Fall des Zahlungsverzugs, bei ungewöhnlich hohem Verbrauch oder bei Verschlechterung der Bonität des Kunden ist der Kabelnetzbetreiber zu einer neuerlichen Prüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden nach Ziffer 12 berechtigt. Ergeben sich sodann Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden, kann der Kabelnetzbetreiber entsprechende Sicherheitsleistung fordern.
- 6.7 Befindet sich der Kunde in Annahmeverzug, ist der Kabelnetzbetreiber berechtigt, das vertraglich vereinbarte verbrauchsunabhängige Entgelt unter Anrechnung etwaig ersparter Aufwendungen zu verlangen.

7 Vertragslaufzeit/Kündigung/Umgang des Kunden

- 7.1 (1) Der Vertrag hat eine Mindestvertragslaufzeit. Diese richtet sich jeweils nach dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag.
- (2) Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums schriftlich gekündigt wird. Dies gilt nicht, wenn Vertragsgegenstand ein Produkt ist, für welches ausdrücklich die automatische Beendigung des Vertrages vereinbart ist.
- (3) Ist mit dem Kunden ein Vertragsverhältnis über ein Produkt des Kabelnetzbetreibers geschlossen, für das der Kabelanschluss Voraussetzung ist, richtet sich die Mindestvertragslaufzeit bzw. die Kündigungsmöglichkeit des Produkts, für den der Kabelanschluss Voraussetzung ist, nachdem für den Kabelanschlussvertrag die Mindestvertragslaufzeit abgelaufen ist.
- (4) Gewährt der Kabelnetzbetreiber aufgrund eines bestehenden Vertrages über ein anderes Produkt dem Kunden einen Preisvorteil, entfällt dieser Preisvorteil, wenn der Vertrag über das andere Produkt endet. Ab diesem Zeitpunkt gilt sodann der reguläre Preis als vereinbart. Die Vertragslaufzeit bleibt unberührt.
- (5) Abweichend von Ziffer 7.1 (2) Satz 1 kann ein Vertrag über einen Kabelanschluss für mehr als eine Wohneinheit erstmals mit einer Frist von zwei Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit und sodann jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.
- (6) Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Bereitstellung des Produkts.
- (7) Im Falle eines Upgrades (z. B. von Internetgeschwindigkeit oder Hardware) beginnt die Mindestvertragslaufzeit neu zu laufen.
- 7.2 Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, in Zusammenhang mit Produkten, für die keine Vertragslaufzeit vereinbart wird, eine längere Kündigungsfrist zu vereinbaren.
- 7.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Maßgabe der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt. Sofern sich die Kündigung aus außerordentlichen Gründen zu vertreten hat, hat der Kabelnetzbetreiber einen Anspruch auf pauschalierten Schadensersatz in Höhe der monatlichen Grundgebühr oder – bei Tarifen ohne Grundgebühr – des monatlichen Mindestentgeltes, die vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens der außerordentlichen Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin von dem Kunden zu zahlen gewessen wären. Etwaig ersparte Aufwendungen sind anzurechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass dem Kabelnetzbetreiber tatsächlich ein niedrigerer oder überhaupt kein Schaden zufließen wird. Der Anspruch auf Schadensersatz bleibt unberührt.
- 7.4 Für den Kabelnetzbetreiber liegt ein Grund zur außerordentlichen Kündigung insbesondere vor, wenn
- die Einverständniserklärung nach Ziffer 2.4 nicht beigebracht werden kann oder während der Laufzeit des Vertrages aus einem nicht von dem Kabelnetzbetreiber zu vertretenden Grunde entfällt;
 - die Kreditauskunft nach Ziffer 12 negativ ausfällt;
 - der Kunde seine Zahlungen einstellt oder zahlungsunfähig ist;
 - die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden erfolgt oder mangels Masse abgelehnt ist oder – der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt.
- 7.5 Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung kommt es auf den Zugang beim Vertragspartner an.
- 7.6 Kündigt der Kunde oder kündigt der Kabelnetzbetreiber den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, vor Bereitstellung der Leistung oder bevor vereinbarte Arbeiten ausgeführt sind, so hat der Kunde die von dem Kabelnetzbetreiber getätigten Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten, für einen infolge der Kündigung eventuell notwendigen Rückbau bereits installierter Anlagen und Einrichtungen sowie sonstige durch den Kabelnetzbetreiber erbrachte Leistungen zu ersetzen, jedoch nicht über den Betrag des gegebenenfalls zu zahlenden Baukostenzuschusses hinaus. Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, statt des Aufwendungsersatzes von dem Kunden eine Schadenspauschale gemäß Preisliste zu verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass dem Kabelnetzbetreiber kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadensersatzansprüche des Kabelnetzbetreibers bleiben unberührt.
- 7.7 Zieht der Kunde während der Vertragslaufzeit in ein Objekt, in welchem das vertragsgegenständliche Produkt von dem Kabelnetzbetreiber angeboten wird, wird der Vertrag ohne Änderung der Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte in dem neuen Objekt fortgesetzt. Für den durch den Umzug entstandenen Aufwand kann der Kabelnetzbetreiber ein angemessenes Entgelt verlangen, das nicht höher sein darf als das für einen entsprechenden Neuanschluss.
- 7.8 Soweit Vertragsgegenstand ein Web-Side-Care mit Benachrichtigung per E-Mail) unter drucktechnischer Hervorhebung ist, gem. § 46 Abs. 8 MKG das Recht zu, den Vertrag mit einer Frist von 12 Monaten zum Monatsende zu kündigen, wenn er während der Laufzeit des Vertrages in ein Objekt zieht, in welchem das vertragsgegenständliche Produkt nicht verfügbar ist. Dies gilt auch, wenn für die Nutzung des vertragsgegenständlichen Internet- und/oder Telefonprodukts in dem neuen Objekt weitere Voraussetzungen gegeben sein müssen, durch die für den Kunden ein höheres monatliches Entgelt entsteht. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, unverzüglich einen geeigneten Nachweis über den Umzug (in der Regel die amtliche Meldebekanntmachung) vorzulegen. Die monatlichen Grundgebühren aus dem Internet- und/oder Telefonvertrag werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung weiter berechnet.

8 Sonstige Vertragsänderungen

8.1 Der Kabelnetzbetreiber behält sich das Recht vor, Änderungen der Geschäftsbedingungen und/oder der Leistungsbeschreibung(en) vorzunehmen, wenn und soweit unwiderrufbare Entwicklungen, die der Kabelnetzbetreiber nicht veranlasst und auf die er keinen Einfluss hat, dies erforderlich machen und die bei Vertragsschluss bestehende Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses nicht bedeutend gestört wird. Nicht von dem Änderungsrecht umfasst sind wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses, wie Art und Umfang des vereinbarten Produkts, Vertragslaufzeit und Kündigung.

8.2 Der Kabelnetzbetreiber wird dem Kunden solche Änderungen rechtzeitig vor Inkrafttreten in Textform (z. B. Brief, E-Mail oder Hinterlegung eines Web-Side-Care mit Benachrichtigung per E-Mail) unter drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen bekannt geben. Soweit die Änderungen dem Kunden nicht lediglich einen rechtlichen Vorteil gewähren und der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden ist, kann er innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Änderung schriftlich widersprechen. Für den Fall des Widerspruchs gelten die bisherigen Regelungen zunächst unverändert fort. Widerspricht der Kunde nicht, gelten nach Ablauf der Widerspruchsfrist die geänderten Regelungen. Der Kabelnetzbetreiber wird den Kunden auf die Widerspruchsmöglichkeit und die möglichen Rechtsfolgen für den Fall des Ausbleibens des Widerspruchs in der Mitteilung über die Änderungen gesondert hinweisen. Das Kündigungsrecht der Parteien bleibt hiervon unberührt.

8.3 Die jeweils gültige Preisliste liegt in den Geschäftsstellen des Kabelnetzbetreibers zur Einsicht- und Mitnahme aus und ist jederzeit unter www.unitedmedia.de/preisliste abrufbar.

9 Störungen/Wartungs- und Installationsarbeiten

9.1 Telefonische Störungsmeldungen werden 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr entgegenommen.

9.2 Der Kunde verpflichtet sich, Störungen der von ihm genutzten Produkte sowie Störungen an den von dem Kabelnetzbetreiber zur Verfügung gestellten Hardware und überlassenen Einrichtungen dem Kabelnetzbetreiber unverzüglich anzuzeigen und nur von dem Kabelnetzbetreiber beseitigen zu lassen. Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, nach eigener Wahl zu reparieren oder Ersatzgeräte zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird dem Kabelnetzbetreiber bei der Feststellung der Ursachen die erforderliche Unterstützung sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Befindet sich der Kabelnetzbetreiber mit der Störungsbeseitigung in Verzug, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu. Die Regelungen dieser Ziffer 9.2 gelten nicht für Hardware, die im Eigentum des Kunden sind.

9.3 Der Kabelnetzbetreiber wird Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen seiner bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zügig innerhalb der Regelstörungszeit (Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr und samstags von 8.00 Uhr bis 13.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind) beseitigen. Die technischen Einrichtungen sind dem Kunden nachweislich zur Verfügung zu stellen, wenn diese nicht durch den Kunden verursacht sind, ist der Kabelnetzbetreiber zu etwaigen Störungsbeseitigungen an ihm nicht gehörenden Einrichtungen, insbesondere der Innenhausverkabelung, nicht berechtigt und auch nicht verpflichtet.

9.4 Der Kabelnetzbetreiber wird den Kunden möglichst von einer längeren vorübergehenden Leistungseinstellung oder –beschränkung unterrichten. Diese Mitteilungspflicht besteht jedenfalls dann nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder –beschränkung nicht möglich ist oder die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.

9.5 Der Kunde wird dem Kabelnetzbetreiber die Aufwendungen (Personalkosten nach Zeitaufwand, Fahrkosten und etwaig verbrauchtes Material) ersetzen, die durch die Überprüfung seiner technischen Einrichtungen entstanden sind, sofern er dem Kunden nachweist, dass keine oder vom Kunden zu vertretende Störungen der Einrichtungen des Kabelnetzbetreibers vorliegen und der Kunde dies bei zumutbarer Fehleruche hätte erkennen können.

9.6 Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, ohne weitere Ankündigung – in der Regel nach – Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten an seinen technischen Anlagen, Leitungen und seinem Netzwerk zur Aufrechterhaltung bzw. Verbesserung der bereitgestellten Produkte durchzuführen. In diesen Zeiten kann es zu Leistungseinstellungen oder –beeinträchtigungen im Betrieb kommen, die den Kunden jedoch nicht zur Minderung der geschuldeten Vergütung berechtigen, sofern die von dem Kabelnetzbetreiber angegriffenen Einrichtungen gemäß Ziffer 3.1 Satz 2 eingehalten wurden.

9.7 Der Kunde ist auch in sonstigen Fällen der unerheblichen und/oder kurz andauernden Leistungsunterbrechung nicht zur Minderung des geschuldeten Entgelts berechtigt.

10 Haftung

10.1 Für Personenschäden, die Übernahme einer Garantie und Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz haftet der Kabelnetzbetreiber unbeschränkt.

10.2 Für sonstige Schäden haftet der Kabelnetzbetreiber, wenn der Schaden von dem Kabelnetzbetreiber, seinen gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorzüglich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Der Kabelnetzbetreiber haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (d. h. Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf), in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Die Haftung für die einfache oder leicht fahrlässige Verletzung sonstiger Pflichten ist ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben unberührt.

10.3 Die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a BGB ist ausgeschlossen. Der Kabelnetzbetreiber haftet nicht für mögliche Schäden, die dem Kunden durch die Installation oder den Betrieb eines Empfangsgeräts entstehen, das er nicht von dem Kabelnetzbetreiber erhalten hat.

10.4 Die technischen Einrichtungen des Kabelnetzbetreibers erstrecken sich in der Regel bis zum Übergabepunkt und auf die Hardware, soweit diese von dem Kabelnetzbetreiber zur Verfügung gestellt wurde. Für etwaige Störungen an dem Kabelnetzbetreiber nicht gehörenden Einrichtungen, insbesondere der Innenhausverkabelung, übernimmt der Kabelnetzbetreiber keine Haftung und keine Gewähr.

10.5 Die Haftung des Kabelnetzbetreibers für Vermögensschäden des Kunden aus der Erbringung von Telekommunikationsleistungen für die Öffentlichkeit ist auf einen Betrag von 12.500 € je Kunde begrenzt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Kabelnetzbetreibers auf 10 Millionen € je schadensverursachendem Ereignis beschränkt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung entfällt der Höhe nach, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.

10.6 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

10.7 Der Kabelnetzbetreiber ist nicht für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der mittels seiner Produkte von Dritten zu erlangenden Inhalte (Informationen) verantwortlich.

11 Rücksendekosten

Macht der Kunde von seinem Widerrufsrecht im Hinblick auf die Lieferung von Waren Gebrauch, so hat er die regelmäßigen Kosten für die Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurücksendenden Sache einen Betrag von 40 € nicht übersteigt oder wenn der Kunde bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht hat. Anderenfalls ist die Rücksendung für den Kunden kostenfrei.

12 Bonitätsprüfung/Datenaustausch mit Auskunfteien/Sicherheitsleistung

12.1 Zum Zweck der Datenerhebung, Durchführung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses erhebt und verwendet der Kabelnetzbetreiber Wahrscheinlichkeitswerte, in deren Berechnung unter anderem Anschriftendaten einfließen.

12.2 Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, bei der Schufa Holding AG (SCHUFA), Wirtschaftsauskunfteien und Kreditversicherungs-gesellschaften (im Folgenden gemeinsam „Einrichtungen“) vor Vertragsabschluss und während der Vertragslaufzeit Auskünfte über die Bonität des Kunden einzuholen. Daten über die Aufnahme und die Beendigung des Vertrages sowie personenbezogene Vertragsdaten und Angaben über nicht vertragsgemäße Abwicklung (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzug) den Einrichtungen mitzuteilen. Soweit während des Kundenverhältnisses solche Daten bei den Einrichtungen aus anderen Kundenverhältnissen anfallen, erhält der Kabelnetzbetreiber hierüber Auskunft.

12.3 Die Datenübermittlung erfolgt nur, wenn und soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen des Kabelnetzbetreibers oder eines Vertragspartners der Einrichtungen erforderlich ist, die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden und die Voraussetzungen des § 28a BDSG vorliegen. Hierbei wird der Kabelnetzbetreiber alle relevanten rechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Datenschutzes, beachten.

Bei Firmenkunden tauscht der Kabelnetzbetreiber mit weiteren Wirtschaftsauskunfteien und Kreditversicherungsgesellschaften Daten nach diesen Grundsätzen aus.

12.4 Der Kunde kann bei der zuständigen Einrichtung Auskunft über die ihn betreffenden Daten erhalten. Der Kabelnetzbetreiber teilt dem Kunden auf Anfrage die Anschrift der Einrichtung mit. Er kann sodann weitere Informationen über zu seiner Person/Firma gespeicherten Daten auf schriftlichem Wege vom Betreiber der Einrichtung (e) erhalten.

12.5 Eine für das Zustandekommen des Vertrages vereinbarte oder aufgrund dieses Vertrages bzw. Gesetzes geforderte Sicherheitsleistung ist dem Kunden unverzüglich auf von dem Kabelnetzbetreiber zu benennendes Konto zu zahlen. Erfolgt die Zahlung nicht, unvollständig oder verspätet, kommt der Vertrag nicht zustande bzw. dem Kabelnetzbetreiber steht ein fristloses Kündigungsrecht zu. Der Kunde haftet für etwaige Schäden, die aus dem dadurch nicht oder verspätet durchgeführten Vertragsbeginn bzw. der Vertragsbeendigung resultieren, wenn er die Nichtzahlung oder die verspätete Zahlung zu vertreten hat.

12.6 Eine gezahlte Sicherheitsleistung wird nicht verzinst und verbleibt bis zum Ende der Vertragslaufzeit bei dem Kabelnetzbetreiber und darüber hinaus bis zur vollständigen Erfüllung aller Verpflichtungen des Kunden gegenüber dem Kabelnetzbetreiber. Die Verrechnung der Zahlungen des Kunden zur Vorkasse der Sicherheitsleistung zu verrechnen. Die Verrechnung seitens des Kabelnetzbetreibers erfolgt erst nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, spätestens bei Abgabe an das Inkasso. Ein nach Verrechnung etwaig bestehendes Guthaben des Kunden führt nicht zur Unwirksamkeit einer wegen Zahlungsverzugs ausgesprochenen Kündigung. Es wird dem Kunden nach vollständiger Abwicklung des Vertrages auf ein durch diesen zu benennendes Konto überwiesen.

13 Sonstige Bestimmungen

13.1 Der Kabelnetzbetreiber darf seine Rechte und Ansprüche aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. Der Kabelnetzbetreiber hat dem Kunden diese Übertragung vor ihren Wirksamwerden in Textform anzuzeigen. Der Kunde kann den Vertrag innerhalb eines Monats nach dem Zugang dieser Anzeige für den Zeitpunkt, an dem die Übertragung wirksam wird, kündigen. Der Kabelnetzbetreiber wird den Kunden in der Anzeige auf dieses Kündigungsrecht hinweisen.

13.2 Der Kabelnetzbetreiber darf die geschuldeten Leistungen ganz oder teilweise auch durch Dritte erbringen lassen.

13.3 Der Kunde kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kabelnetzbetreibers auf einen Dritten übertragen.

13.4 Etwaige Abweichungen von diesen Bedingungen bei Vertragsabschluss bedürfen der Schriftform.

13.5 Für die vertraglichen Beziehungen der Parteien gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

13.6 Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts, ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland oder hat er seinen gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsschluss ins Ausland verlegt, ist der ausschließliche Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Köln. Der Kabelnetzbetreiber ist jedoch berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

13.7 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein oder werden, so sind die übrigen Bestimmungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt. An die Stelle von nicht bezogenen oder unwirksamen Bestimmungen dieser Vereinbarung tritt das Gesetz (Bürgerliches Gesetzbuch – BGB). Sofern ein Gesetz im jeweiligen Fall nicht zur Verfügung steht (Regelungsücke) oder zu einem untragbaren Ergebnis führen würde, werden die Parteien in Verhandlungen darüber eintreten, anstelle der nicht bezogenen oder unwirksamen Bestimmung eine wirksame Regelung zu treffen, die ihr wirtschaftlich möglichst nahe kommt.

13.8 Alle vertraglichen Bestimmungen finden insoweit Anwendung, als gesetzliche Normen, insbesondere das Telekommunikationsgesetz, in ihren jeweils geltenden Fassungen nicht zwingend andere Regelungen treffen.

Besondere Geschäftsbedingungen TV Pakete & TV Services

- 1 Diese Besonderen Geschäftsbedingungen gelten für Vertragsverhältnisse, die im Hinblick auf den Bezug von DigitalTV Paketen (Standard Definition – SD und/oder High Definition – HD) und anderen TV Services (zusammen „TV Pakete“) ab dem 1. April 2015 begründet oder geändert wurden.
- 2 Die TV Pakete können nur in Verbindung mit einem Kabelanschluss genutzt werden, und nur, wenn während der gesamten Vertragslaufzeit des TV Pakets-Vertrages ein Vertragsverhältnis mit dem Kabelnetzbetreiber in Form eines Kabelanschlusses oder eines Digitalen Multimedianschlusses besteht. Endet das Vertragsverhältnis hinsichtlich des Kabelanschlusses aus einem nicht von dem Kabelnetzbetreiber zu vertretenden Grund, besteht für den Kabelnetzbetreiber ein außerordentliches Kündigungsrecht. Hat der Kunde die Kündigung zu vertreten, haftet er dem Kabelnetzbetreiber für den entstandenen Schaden. Dem Kunden steht zur Vermeidung der außerordentlichen Kündigung durch den Kabelnetzbetreiber das Recht zu, den Vertrag über den Kabelanschluss bis zum Ende der Vertragslaufzeit über das TV Paket zu verlängern bzw. ggf. neu abzuschließen, soweit nicht der Wille des Grundstücks- oder Wohnungseigentümers oder des sonst dnglich Berechtigten (vgl. Ziffer 2.4. der AGB) entgegensteht.
- 3 Der Kabelnetzbetreiber stellt dem Kunden einen PIN zum Abrufen einzelner Filme („Kino-PIN“) zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden setzt der Kabelnetzbetreiber den Kino-PIN – ggf. gegen gesondertes Entgelt gemäß Preisliste – zurück.
- 4 Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Einzelfilme, die unter seiner SmartCard bestellt wurden, solange er diese nicht dem Kabelnetzbetreiber hat sperren lassen.
- 5 Der Kabelnetzbetreiber behält sich das Recht vor, bei der Einstellung oder Änderung des Genres eines Programms durch den Programmanbieter, bei Ablauf einzelner Verwertungsrechte des Kabelnetzbetreibers oder bei für ihn zwingenden Entscheidungen der Landesmedienanstalt in Bezug auf die Einstellung oder den Austausch eines Programms, die Struktur eines einzelnen TV Pakets oder einer Kombination von zwei oder mehreren TV Paketen zu verändern.
- 6 Sofern der Kabelnetzbetreiber eine Kombination von zwei oder mehreren Programmen oder TV Paketen zu einem Gesamtpreis anbietet und der Kabelnetzbetreiber bei einer Einstellung eines Programms durch den Programmanbieter oder bei Ablauf einzelner Verwertungsrechte das betroffene Programm oder TV Paket nicht durch ein inhaltlich gleich ausgeglichenes Programm oder TV Paket ersetzen kann, reduziert sich der Gesamtpreis auf den Preis der im Paket verbliebenen Programme oder den Einzelpreis der verbliebenen TV Pakete.
- 5 Bezieht der Kunde als TV Services einen Video-on-Demand Dienst, behält sich der Kabelnetzbetreiber das Recht vor, diesen durch einen gleich- oder höherwertigen Video-on-Demand Dienst zu ersetzen. Dies gilt auch für den Fall, dass der Kunde den Video-on-Demand Dienst als Bestandteil eines Bundleprodukts bezieht.
- 5.4 Der Kabelnetzbetreiber wird den Kunden über eine Leistungsänderung mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten informieren.

- 5.5 Sofern der Kunde mit Änderungen nicht einverstanden ist, kann er den Vertrag innerhalb von sechs Wochen nach dem in der Mitteilung über die Änderung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung kündigen. Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird die Änderung nicht wirksam und der Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung beendet. Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird der Vertrag zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt mit einem angepassten Leistungsangebot fortgesetzt.

Stand: März 2015



Informationen zur Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Unitymedia ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ein besonderes Anliegen. Aus diesem Grund verarbeitet Unitymedia personenbezogene Daten, insbesondere Bestands-, Verkehrs-, Nutzungs- und Standortdaten, ausschließlich auf Grundlage und im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Zu diesen gehören insbesondere die Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO), das Telekommunikationsgesetz (TKG), das Telemediengesetz (TMG), die Transparenzverordnung (TK-TransparenzV) sowie handels- und steuerrechtliche Vorschriften.

Sollten Sie weitere Informationen bezüglich einzelner Unitymedia Produkte oder Dienstleistungen benötigen, finden Sie diese in den Datenschutzhinweisen unter www.unitymedia.de/datenschutz oder in Ihrem Kundencenter unter www.unitymedia.de/login

Verarbeitungszwecke

Unitymedia verarbeitet Ihre Daten zu diversen Zwecken, in erster Linie jedoch zur vertraglich vereinbarten Leistungserbringung. Hierzu gehört insbesondere die Verarbeitung erforderlicher Bestands-, Verkehrs- und Nutzungsdaten im gesetzlich zulässigen Rahmen, zur Erbringung und Abrechnung ihrer Dienstleistungen (z. B. Telefonie, Internet, Kabelanschluss). Daten, die Sie uns im Vorfeld des Vertragsabschlusses mitteilen, werden zur vorvertraglichen Beratung und Vertragsbegründung genutzt.

Neben der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung ergeben sich außerdem weitere Pflichten zur Speicherung und Aufbewahrung nach handels- und steuerrechtlichen Vorschriften (beispielsweise HGB und AO). Im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten verwendet Unitymedia Ihre Rufnummer, Post- oder E-Mail-Adresse auch dazu Ihnen Text- und Bildmitteilungen (z. B. Brief, E-Mail, SMS) zuzusenden, um Sie zu beraten, zur Werbung für eigene Angebote sowie zur Marktforschung, sofern Sie dieser Verwendung nicht widersprochen haben.

Kategorien personenbezogener Daten

Unitymedia verarbeitet diverse Kategorien personenbezogener Daten. Hierbei werden insbesondere Bestands-, Verkehrs-, Nutzungs- und/oder Standortdaten verarbeitet:

Bestandsdaten

sind Daten, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertrages erhoben und verarbeitet werden. Zu den Bestandsdaten gehören Angaben wie Vor- und Nachname, Titel und Anrede, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummern, E-Mail-Adressen und sonstige Kennungen, Daten über die Zahlungsabwicklung (insbesondere Ihre Bankverbindung), Informationen über die von Ihnen genutzten Produkte sowie ggf. Umsatzdaten (aufgeschlüsselt nach einzelnen Diensten, Produkten und Tarifen, jedoch ohne einzelne Verbindungs- und Nutzungsdaten), Daten über die Vertragsdauer und Vertragsänderungen.

Verkehrsdaten

sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben und verarbeitet werden. Zu den Verkehrsdaten gehören die Rufnummern / Kennnummern eines anrufenden und eines angerufenen Anschlusses bzw. Merkmale zur Identifikation des Nutzers, Beginn, Ende und Dauer der Verbindung bzw. der Nutzung, die Verbindungsart sowie die Art der in Anspruch genommenen Dienstleistung.

Nutzungsdaten

sind Daten, die bei der Inanspruchnahme eines sog. Telemediendienstes (z. B. Video on Demand, Webseitennutzung und die Nutzung von Apps) erhoben und verarbeitet werden. Zu den Nutzungsdaten gehören die Merkmale zur Identifikation des Nutzers, Beginn, Ende und Dauer der Nutzung sowie die Art der in Anspruch genommenen Dienstleistung einschließlich der jeweiligen Entgelte.

Standortdaten

Unitymedia verarbeitet Standortdaten, soweit dies zur Erbringung ihrer Dienstleistungen erforderlich ist, insbesondere um Ihnen Anrufe und Kurzmitteilungen auf Ihre mobilen Geräte zustellen zu können und Ihre Endgeräte im Netzwerk zu authentifizieren. Zu den Standortdaten gehören Angaben, mit deren Hilfe sich der Standort des von Ihnen genutzten Endgeräts bestimmen lässt, also etwa die Bezeichnung der Funkzelle, in der sich Ihr mobiles Endgerät befindet.

Kategorien von Empfängern

Interne Stellen der Unitymedia erhalten nur Zugriff auf Ihre Daten, wenn dies zur Erfüllung oben genannter Zwecke notwendig ist, z.B. zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebes und der Informationssicherheit. Zur Vertragsabwicklung und Betreuung weiterer Angebote und Durchführung diverser Dienste, sind in unserem Auftrag zusätzlich verschiedene Unternehmen tätig, im Bedarfsfall sind das insbesondere:

- Druckereien (z. B. zur Rechnungslegung)
- Vertriebsagenturen
- Abrechnungsdienstleister
- Inkassobüros
- Servicepartner, die für die Störungsbehebung beziehungsweise Installation zuständig sind
- Logistikpartner (für die Zusendung von Hardware) und Versanddienstleister
- Wartungsdienstleister für den Support und die Instandhaltung von IT-Systemen

Diese Unternehmen erhalten zur Durchführung ihrer Tätigkeit in unserem Auftrag personenbezogene Daten. Die Weitergabe ist ausschließlich auf die Durchführung der jeweiligen Tätigkeit bezogen und eine darüberhinausgehende Nutzung durch die Auftragnehmer untersagt. Diese Auftragsverarbeiter sind vertraglich verpflichtet, die Daten nach Durchführung ihrer Tätigkeit für uns zu löschen. Auf Grund von gesetzlichen Erfordernissen, behördlichen und gerichtlichen Anordnungen, im Rahmen einer von Ihnen erteilten Einwilligung oder einer gesetzlicher Erlaubnis übermittelt Unitymedia Daten an Behörden oder sonstige Dritte, insbesondere:

- Andere TK Netzbetreiber und Diensteanbieter
- Mehrwertdiensteanbieter
- Telefonbuchverlage und Auskunftsdienste
- Behördliche- und Wirtschaftsprüfer
- Strafverfolgungsbehörden oder staatliche Sicherheitsorgane (z.B. die Polizei und die Notruf-Leitzentralen)
- Bedrohte oder belästigte andere Teilnehmer

Soweit Sie unsere Telemediendienste, z.B. Webseiten, Apps u.a. nutzen, können Ihre Daten ggf. auch an weitere Dritte, insbesondere Social Media Dienste oder andere Werbenetzwerke übermittelt werden.

Kriterien für die Festlegung der Speicherdauer

Grundsätzlich werden personenbezogene Daten nur solange gespeichert, bis die Erfüllung des Zwecks, für die die Daten erhoben wurden, erreicht ist. Nach Wegfall dieses Zwecks, werden die Daten in der Regel gelöscht. Bei Bestehen gesetzlicher Speicher- oder Vorhaltepflichten werden die Daten nach Wegfall der jeweiligen Verpflichtung oder Ablauf der Frist gelöscht. Insbesondere gelten für bestimmte Buchführungs- und Rechnungsinformationen bilanz- und steuerrechtliche Aufbewahrungspflichten von bis zu zehn Jahren.

Ihre Rechte als Betroffener

Sie haben als Betroffener verschiedene Rechte, u.a. können Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen, aber auch **Berichtigung, Einschränkung** und **Löschung**. Soweit Ihre Daten aufgrund eines berechtigten Interesses verarbeitet werden, können Sie dieser Verarbeitung gem. Art. 21 DS-GVO **widersprechen**. Für Auskünfte über die gespeicherten Daten, zur Berichtigung, Einschränkung und Löschung Ihrer Daten sowie zur Geltendmachung Ihres konkreten **Widerspruchsrechts** gem. Art. 21 DS-GVO wenden Sie sich bitte entweder postalisch an u.s. Kontaktadresse oder per E-Mail unter Angabe der gewünschten Informationen sowie Ihres Namens, Geburtsdatums und Kundennummer an datenschutz@unitymedia.de.

Sie können sich auch jederzeit direkt an den Datenschutzbeauftragten der Unitymedia wenden:

- Kunden und Interessenten in NRW und allen Bundesländern außer Hessen und Baden-Württemberg:
Unitymedia NRW GmbH - Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter) - Postfach 10 13 30 44713 Bochum
E-Mail: datenschutz@unitymedia.de
- Kunden und Interessenten in Hessen:
Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG - Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter) - Postfach 10 25 49
44725 Bochum E-Mail: datenschutz@unitymedia.de
- Kunden und Interessenten in Baden-Württemberg:
Unitymedia BW GmbH - Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter) - Postfach 90 01 31 75090 Pforzheim
E-Mail: datenschutz@unitymedia.de

ALLGEMEINE DATENSCHUTZHINWEISE

Verantwortlicher und Allgemeines

Die Unitymedia hat für jede Region (Nordrhein-Westfalen, Hessen, Baden-Württemberg) eine eigene Gesellschaft, die als Verantwortliche für die Datenverarbeitung agiert. Verantwortliche ist für Hessen ist die Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG, für Baden-Württemberg die Unitymedia BW GmbH, für Nordrhein-Westfalen und alle anderen Bundesländer die Unitymedia NRW GmbH, alle Aachener Str. 746-750, 50933 Köln (nachfolgend jede für ihre Region „Unitymedia“).

Unitymedia ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ein besonderes Anliegen. Aus diesem Grund verarbeitet Unitymedia personenbezogene Daten, insbesondere Bestands-, Verkehrs-, Nutzungs- und Standortdaten, ausschließlich auf Grundlage und im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Zu diesen gehören insbesondere die Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO), das Telekommunikationsgesetz (TKG), das Telemediengesetz (TMG), die Transparenzverordnung (TKTransparenzV) sowie handels- und steuerrechtliche Vorschriften.

Um Ihnen die Nachvollziehbarkeit der Datenverarbeitung zu ermöglichen, haben wir die Datenschutzhinweise aufgeteilt. Im ersten Teil beschreiben wir übergreifende Angaben, die für alle Produkte und Services gleichermaßen gelten. Im Weiteren finden Sie produkt- und anwendungsspezifische Angaben sowie spezielle Angaben zu den Online-Angeboten der Unitymedia.

Datenschutzhinweise - Allgemeine Angaben

produktübergreifende Angaben

Telefon, Internet, Kabel, Hardware

Unterhaltung (TV und Video)

F-Secure

Weitere Hinweise und Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Hinweis: Sofern im Weiteren personenbezogene Daten aufgrund eines berechtigten Interesses (zum Beispiel Direktwerbung) verarbeitet werden, haben Sie jederzeit das Recht, dagegen Widerspruch einzulegen. Senden Sie dazu bitte eine E-Mail an: datenschutz@unitymedia.de

Außerdem können Sie eine erteilte Einwilligung uns gegenüber jederzeit widerrufen. Bitte beachten Sie, dass ein Widerruf nur für die Zukunft wirkt. Bei den produkt- und anwendungsspezifischen Datenschutzhinweisen erfahren Sie, wie Sie den Widerruf ausüben können.

Produktübergreifende Angaben

Die folgenden Angaben betreffen alle Produkte der Unitymedia sowie den Kontakt über unsere Servicecenter mit uns. Ergänzende Informationen finden Sie in den Hinweisen für die jeweiligen Produktkategorien, bei denen sich Besonderheiten durch die produktspezifische Datenverarbeitung ergeben.

<p>Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung</p>	<p>Unitymedia verarbeitet Ihre Daten in erster Linie zur vertraglich vereinbarten Leistungserbringung. Hieraus ergeben sich im Weiteren Pflichten zur Speicherung und Aufbewahrung nach handels- und steuerrechtlichen Vorschriften (beispielsweise HGB und AO). Im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten verwendet Unitymedia Ihre Rufnummer, Post- oder E-Mail-Adresse auch dazu, Ihnen Text- und Bildmitteilungen (z. B. Brief, E-Mail, SMS) zuzusenden, um Sie zu beraten, zur Werbung für eigene Angebote sowie zur Marktforschung, sofern Sie dieser Verwendung nicht widersprochen haben.</p> <p>Die Verarbeitung Ihrer Daten zur individuellen Kundenberatung, Erstellung von Angeboten – auch von Kooperationspartnern, zur bedarfsgerechten Gestaltung und Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen, zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen, sowie für die telefonische Kontaktaufnahme durch Unitymedia zu diesen Zwecken erfolgt grundsätzlich nur mit Ihrer Einwilligung.</p> <p>Sofern Sie Unitymedia zu Produkten und Dienstleistungen telefonisch kontaktieren, zeichnet Unitymedia zu Nachweiszwecken mit Ihrem Einverständnis auch entsprechende Erklärungen wie Vertragsschlüsse, Widerrufe oder Einwilligungen auf (Gesprächsaufzeichnung).</p> <p>Aufzeichnungen von Gesprächen zu Qualitätssicherungszwecken oder Rückrufe zur Kundenzufriedenheitsumfrage erfolgen nur nach vorherigem Hinweis und mit Ihrer Zustimmung.</p> <p>Wie bereits zuvor beschrieben verarbeitet Unitymedia im Wesentlichen Bestands-, Verkehrs-, Nutzungs- und Standortdaten.</p> <p>Bestandsdaten sind Daten, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertrages erhoben und verarbeitet werden. Zu den Bestandsdaten gehören Angaben wie Vor- und Nachname, Titel und Anrede, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummern, E-Mail-Adressen und sonstige Kennungen, Daten über die Zahlungsabwicklung (insbesondere Ihre Bankverbindung), Informationen über die von Ihnen genutzten Produkte sowie ggf. Umsatzdaten (aufgeschlüsselt nach einzelnen Diensten, Produkten und Tarifen, jedoch ohne einzelne Verbindungs- und Nutzungsdaten), Daten über die Vertragsdauer und Vertragsänderungen.</p> <p>Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben und verarbeitet werden. Zu den Verkehrsdaten gehören die Rufnummern / Kennnummern eines anrufenden und eines angerufenen Anschlusses bzw. Merkmale zur Identifikation des Nutzers, Beginn, Ende und Dauer der Verbindung bzw. der Nutzung, die Verbindungsart sowie die Art der in Anspruch genommenen Dienstleistung.</p> <p>Nutzungsdaten sind Daten, die bei der Inanspruchnahme eines sog. Te-</p>
---	--

	<p>lemediendienstes (z. B. Video on Demand, Webseitennutzung und die Nutzung von Apps) erhoben und verarbeitet werden. Zu den Nutzungsdaten gehören die Merkmale zur Identifikation des Nutzers, Beginn, Ende und Dauer der Nutzung sowie die Art der in Anspruch genommenen Dienstleistung einschließlich der jeweiligen Entgelte.</p> <p>Unitymedia verarbeitet Standortdaten, soweit dies zur Erbringung ihrer Dienstleistungen erforderlich ist, insbesondere um Ihnen Anrufe und Kurzmitteilungen auf Ihre mobilen Geräte zustellen zu können und Ihre Endgeräte im Netzwerk zu authentifizieren. Darüber hinaus verarbeitet Unitymedia Standortdaten ausschließlich mit Ihrer vorherigen Einwilligung. Zu den Standortdaten gehören Angaben, mit deren Hilfe sich der Standort des von Ihnen genutzten Endgeräts bestimmen lässt, also etwa die Bezeichnung der Funkzelle, in der sich Ihr mobiles Endgerät befindet.</p>
Berechtigte Interessen	<p>Unitymedia verarbeitet Ihre Daten im Rahmen eines berechtigten Interesses zur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und Informationssicherheit • Weiterentwicklung von Produkten und Dienstleistungen • Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Zufriedenheitsbefragungen soweit Sie dieser Nutzung nicht widersprochen haben • Geltendmachung rechtlicher Ansprüche • Inkasso und Risikosteuerung • Verhinderung und Aufklärung von Straftaten • Videoüberwachung zur Wahrung des Hausrechts • Prüfung und Optimierung von Bedarfsanalysen • Vertriebs- und Unternehmenssteuerung <p>Diese Datenverarbeitungen finden unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung und soweit möglich in pseudonymisierter und/oder aggregierter Form statt.</p>
Kategorien von Empfängern	<p>Innerhalb von Unitymedia erhalten die Stellen Zugriff auf die Daten, die diese zur Erfüllung oben genannter Zwecke benötigen. Zur Vertragsabwicklung und –betreuung sind in unserem Auftrag verschiedene Unternehmen tätig, im Bedarfsfall:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Druckereien (z. B. zur Rechnungslegung) • Vertriebsagenturen • Abrechnungsdienstleister • Inkassobüros • Servicepartner, die für die Störungsbehebung beziehungsweise Installation zuständig sind • Logistikpartner (für die Zusendung von Hardware) • Wartungsdienstleister für den Support und die Instandhaltung von IT-Systemen • behördliche- und Wirtschaftsprüfer <p>Diese Unternehmen erhalten zur Durchführung ihrer Tätigkeit in unserem Auftrag personenbezogene Daten. Die Weitergabe ist ausschließlich auf die Durchführung der jeweiligen Tätigkeit bezogen und eine darüber hinausgehende Nutzung durch die Auftragnehmer untersagt. Diese Auftragsverarbeiter sind vertraglich verpflichtet, die Daten nach Durchführung</p>

	<p>ihrer Tätigkeit für uns zu löschen.</p> <p>Auf Grund von gesetzlichen Erfordernissen, behördlichen und gerichtlichen Anordnungen kann Unitymedia verpflichtet sein, Daten an Behörden oder andere Dritte zu übermitteln.</p>
Übermittlung in Drittländer	<p>Ihre Daten werden grundsätzlich in Deutschland und dem europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet. Im Rahmen von Wartungs- und Instandhaltungsdienstleistungen von IT-Systemen kann ein Zugriff von außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraumes erforderlich sein. Dies findet ausschließlich unter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen insbesondere durch Gewährleistung angemessener Garantien statt. Dort wo kein angemessenes Datenschutzniveau von der Europäischen Kommission festgestellt wurde, werden mit dem Dienstleister sogenannte Standarddatenschutzklauseln abgeschlossen.</p>
Speicherdauer	<p>Als Unternehmen der Privatwirtschaft unterliegt Unitymedia Buchführungs- und Rechnungsprüfungsvorschriften. In diesem Zusammenhang ist Unitymedia insbesondere verpflichtet, Vertrags- und Rechnungsunterlagen nach dem Handelsgesetzbuch (HGB) als auch nach der Abgabenordnung (AO) bis zu 10 Jahre aufzubewahren. Soweit für Daten keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen, werden diese Daten nach Erfüllung des Zwecks, für den sie verarbeitet wurden, gelöscht. Der Zugriff auf personenbezogene Daten von Vertrags- und Buchhaltungsunterlagen wird nach Beendigung des Vertrages eingeschränkt. Nach Ablauf gesetzlich vorgegebener Aufbewahrungsfristen werden Ihre Daten gelöscht.</p>
Einwilligungen und Widerruf	<p>Sofern Sie Unitymedia Ihre Einwilligung erteilt haben, können Sie diese jederzeit für die Zukunft widerrufen. Teilen Sie uns dies bitte unter Angabe Ihrer Kundennummer und Ihres vollständigen Namens/Anschrift sowie der Einwilligung, die Sie widerrufen möchten, mit.</p> <p>Überdies haben Sie jederzeit das Recht, der Nutzung Ihrer Daten zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen.</p>

Telefon- und Internetdienste, Webmail, Basiskabelanschluss

Die folgenden Angaben beschreiben weitergehende, spezielle Datenverarbeitungstatbestände zu allen Produkten in den Bereichen Telefonie, Internetdienste (inkl. der optionalen Webmail-Nutzung) und Basiskabelanschluss einschließlich des Verkaufs und der Bereitstellung erforderlicher Hardware.

Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung	<p>Unitymedia verarbeitet die zur Erbringung und Abrechnung ihrer Dienstleistungen (z. B. Telefonie, Internet, Kabelanschluss, Webmail) erforderlichen Bestands-, Verkehrs- und Nutzungsdaten im gesetzlich zulässigen Rahmen. Daten, die Sie uns im Vorfeld des Vertragsabschlusses mitteilen, werden zur vorvertraglichen Beratung und Vertragsbegründung genutzt.</p> <p>Sofern Sie eine Rufnummer oder eine andere Anschlusskennung von uns erhalten, sind wir zur Speicherung bestimmter Daten gemäß telekommunikationsrechtlicher Vorschriften verpflichtet.</p> <p>Zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen und Fehlern an Systemen sowie zur Bekämpfung der missbräuchlichen Inanspruch-</p>
--	--

	<p>nahme von Netzen und Diensten nutzt Unitymedia Bestands- und Verkehrs-/Nutzungsdaten im gesetzlich zulässigen Rahmen.</p> <p>Sollten Sie an unserem Wifi-Spot-Dienst teilnehmen, speichern wir Ihre Zugangsdaten, sowie den ungefähren Standort Ihres Routers zur Erstellung einer Übersichtskarte des Wifi-Netzes.</p>
Berechtigte Interessen	<p>Zur Minimierung des Risikos von Zahlungsausfällen, bzw. im Zusammenhang mit der Entscheidung über die Begründung und die Durchführung eines Vertragsverhältnisses führt Unitymedia eine Bonitätsüberprüfung bei etablierten Auskunfteien (vorwiegend CRIF Bürgel GmbH) durch. Bei der automatisierten Berechnung der Bonitätsbewertung werden neben Daten wie Ihrem Namen, statistischen Informationen zu Ihrem Wohnort, Ihrem Geburtsdatum und Ihrer IBAN auch Wahrscheinlichkeitswerte für ein bestimmtes zukünftiges Verhalten im gesetzlich zulässigen Rahmen genutzt.</p> <p>Für den Fall, dass Sie weitere Auskünfte über die eingesetzte Bonitätsbewertung der CRIF Bürgel GmbH erhalten möchten, können Sie sich schriftlich unter Angabe Ihres Namens und Ihrer Anschrift an die CRIF Bürgel GmbH, Radlkoferstr. 2, 81373 München, wenden. Eine von Ihnen unterzeichnete Fotokopie Ihres Personalausweises (alternativ: Reisepass und aktuelle Meldebescheinigung), die zumindest Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre Anschrift, Ihr Geburtsdatum sowie die Gültigkeitsdauer des Ausweisdokuments erkennen lässt, ist beizufügen.</p>
Kategorien von Empfängern	<p>Innerhalb von Unitymedia erhalten die Stellen Zugriff auf die Daten, die diese zur Erfüllung vertraglicher und gesetzlicher Verpflichtungen benötigen. Zur Vertragsabwicklung und -betreuung, sowie zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben können Daten an folgende Stellen übermittelt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • andere TK Netzbetreiber und Diensteanbieter • Mehrwertdiensteanbieter • Telefonbuchverlage und Auskunftsdienste • Berechtigte Stellen (z. B. Notruf-Leitzentralen, bedrohte oder belästigte andere Teilnehmer)
Übermittlung in Drittländer	<p>Sofern Leistungen von Ihnen von Anbietern in Drittländern in Anspruch genommen werden, kann eine Übermittlung erforderlicher Abrechnungsdaten zu diesem Zweck erfolgen.</p>
Speicherdauer	<p>Bestandsdaten</p> <p>Ihre Bestandsdaten löschen wir mit Ablauf des auf die Beendigung/Stornierung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres, sofern diese nicht den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten unterliegen.</p> <p>Bonitätsinformationen, die wir bei Vertragsabschluss einholen, löschen wir spätestens nach 2 Monaten.</p> <p>Sollten Sie das Angebot der optionalen Unitymedia Webmail nutzen, werden mit Kündigung Ihres Internet Anschlusses das E-Mail Postfach und die E-Mail Adresse unwiderruflich gelöscht.</p> <p>Standort- und Verkehrsdaten</p> <p>Nicht abrechnungsrelevante Standort- und Verkehrsdaten werden in der Regel innerhalb von 72 Stunden, spätestens nach 7 Tagen gelöscht. Für</p>

	<p>die Endnutzerabrechnung relevante Standort- und Verkehrsdaten werden spätestens 90 Tage nach Rechnungsversand gelöscht. Standort- und Verkehrsdaten, die für die Abrechnung mit anderen Netz- und Diensteanbietern erforderlich sind, löschen wir spätestens 180 Tage nach Rechnungsversand.</p>
<p>Einwilligungen und Widerruf</p>	<p>Sie können für abrechnungsrelevante Verbindungen mit Wirkung für die Zukunft einen Einzelverbindungs nachweis (EVN) beantragen. Sie haben die Wahlmöglichkeit, ob die von Ihnen gewählte Rufnummer ungekürzt oder unter Kürzung der letzten drei Ziffern dargestellt wird. Verbindungen zu Anschlüssen von Personen, Behörden und Organisationen in sozialen oder kirchlichen Bereichen sowie anderen telefonischen Beratungsstellen, sofern diese bei der Bundesnetzagentur als solche gelistet sind, werden nicht ausgewiesen. Sie können den Einzelverbindungs nachweis jederzeit mit Wirkung für die Zukunft abbestellen. Sie haben die Wahlmöglichkeit, ob Ihre Rufnummer beim Angerufenen angezeigt oder unterdrückt wird.</p> <p>Sie haben die Möglichkeit sich mit Ihrem Namen, Ihrer Anschrift und zusätzlichen Angaben in öffentliche gedruckte oder elektronische Verzeichnisse eintragen zu lassen.</p> <p>Sofern Sie dies beauftragen, wird Unitymedia für eine Eintragung der unter Ihrer Beteiligung festgelegten Daten (Namen, Anschrift und ggf. zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses) in gedruckten und / oder elektronischen Verzeichnissen sowie bei Telefonauskunftsdiensten sorgen. Sofern Sie einer derartigen Veröffentlichung zugestimmt haben, ist Unitymedia verpflichtet, diese Daten auf Anfrage an Unternehmen, die öffentliche Teilnehmerverzeichnisse herausgeben und / oder Telefonauskunftsdienste anbieten, weiterzugeben.</p> <p>Sie haben das Recht, der Eintragung jederzeit für die Zukunft zu widersprechen oder den Umfang oder die Art der Veröffentlichung zu beschränken. Falls Sie die von Ihnen in einem Teilnehmerverzeichnis veröffentlichten Daten für die sogenannte Inverssuche nicht widersprochen haben, werden Ihr Name und Ihre Anschrift von Anbietern für Auskunftsdienste jedem Dritten mitgeteilt, der nur Ihre Telefonnummer benennt.</p> <p>Hinweis zur Nutzung öffentlicher Daten durch Dritte:</p> <p>In Teilnehmerverzeichnissen oder anderen öffentlich zugänglichen Unterlagen eingetragene Daten können ggfs. von jedermann für Werbezwecke genutzt werden. Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre in Teilnehmerverzeichnissen oder anderweitig veröffentlichten Daten von Dritten, denen Sie hierzu keine ausdrückliche Erlaubnis gegeben haben, für werbliche Zwecke oder zur Marktforschung genutzt werden, können Sie der Nutzung Ihrer Daten jederzeit gegenüber einzelnen Unternehmen widersprechen. Sie können sich auch auf eine der „Robinsonlisten“ eintragen lassen, die vom Deutschen Dialogmarketing Verband e. V. (DDV), vom Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM) und vom Interessenverband Deutsches Internet e. V. (IDI) geführt und von allen, dem jeweiligen Verband angeschlossenen Unternehmen respektiert werden. Weitere Informationen zur Robinsonliste des IDI nebst Eintragungsmöglichkeit finden Sie unter www.robinsonliste.de. Den DDV erreichen Sie per Brief unter DDV Robinsonliste, Postfach 14 01, 71243 Ditzingen, per Telefon unter 07156 / 95 10 10 oder im Internet unter www.ichhabediewahl.de.</p>

Unterhaltungsprodukte

Die folgenden Angaben beschreiben weitergehende, spezielle Datenverarbeitungstatbestände zu allen Produkten in den Bereichen Horizon TV, Video- und Streamingdienste einschließlich des Verkaufs und Bereitstellung erforderlicher Hardware.

Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung	<p>Unitymedia verarbeitet die zur Erbringung und Abrechnung ihrer Dienstleistungen (z. B. Horizon, Video on Demand) erforderlichen Bestands- und Nutzungsdaten. Daten, die Sie uns im Vorfeld des Vertragsabschlusses mitteilen, werden zur vorvertraglichen Beratung und Vertragsbegründung genutzt.</p> <p>Sofern Sie Leistungspakete unserer Partner über Unitymedia beauftragen (bspw. Sky, Maxdome), erheben und übermitteln wir Bestands- und Abrechnungsdaten zur Vertragsbegründung, Abrechnung oder ggfs. Änderung des Vertrags an den jeweiligen Partner.</p>
Berechtigte Interessen	<p>Unitymedia verarbeitet Ihre Daten im Rahmen eines berechtigten Interesses zur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und Informationssicherheit <p>Diese Datenverarbeitungen finden unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung und soweit möglich in pseudonymisierter und/oder aggregierter Form statt.</p>
Kategorien von Empfängern	Bei Nutzung des Horizon App-Stores können je nach ausgewählter App Daten durch Dritte erhoben werden. Bitte beachten Sie die Datenschutzhinweise des jeweiligen Diensteanbieters.
Übermittlung in Drittländer	Sofern Leistungen/Apps von Ihnen von Anbietern in Drittländern in Anspruch genommen werden, kann eine Übermittlung bspw. erforderlicher Abrechnungsdaten zu diesem Zweck erfolgen.
Speicherdauer	<p>Sofern Nutzungsdaten nicht für die Abrechnung relevant sind, erfolgt eine Löschung in der Regel nach Beendigung der Leistung, spätestens jedoch nach 7 Tagen.</p> <p>Rechnungsrelevante Nutzungsdaten werden – sofern keine gesetzliche Aufbewahrungsverpflichtung besteht – 90 Tage nach Versand der Rechnung gelöscht.</p> <p>Daten für persönlichen Empfehlungen werden nach 90 Tagen gelöscht.</p>
Einwilligungen und Widerruf	Sie haben im Rahmen der Nutzung der Horizon-Dienstleistungen, die Möglichkeit persönliche Empfehlungen zu erhalten, die sich an Ihren persönlichen Präferenzen orientieren. Sofern Sie Unitymedia Ihre Einwilligung bei der Einrichtung der Horizon-Box hierzu erteilt haben, können Sie diese jederzeit für die Zukunft über das Einstellungsmenü in der Horizon-Box widerrufen.

F-Secure

Für Kunden, die unser Sicherheitsprodukt „F-Secure“ erwerben, sind folgende Hinweise ebenfalls relevant.

Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung	Unitymedia verarbeitet die zur Erbringung, Durchführung und Abrechnung ihrer Dienstleistungen, zur Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und der Informationssicherheit (Virenschutz / Schutz vor Schadsoftware) erforderlichen Bestandsdaten (vorwiegend Ihre Kundennummer, um diese einem F-Secure-Lizenzschlüssel aus unserem Kontingent zuordnen zu können) im gesetzlich zulässigen Rahmen.
Kategorien von Empfängern	Interne Stellen, die mit der Durchführung der Dienstleistung rund um den F-Secure Service betraut sind
Übermittlung in Drittländer	Ihre Daten werden grundsätzlich in Deutschland und dem europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet. Im Rahmen von Wartungs- und Instandhaltungsdienstleistungen von IT-Systemen kann ein Zugriff von außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraumes erforderlich sein. Dies findet ausschließlich unter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen insbesondere durch Gewährleistung angemessener Garantien statt. Dort wo kein angemessenes Datenschutzniveau von der Europäischen Kommission festgestellt wurde, werden mit dem Dienstleister sogenannte Standarddatenschutzklauseln abgeschlossen.
Speicherdauer	Ihre Bestandsdaten löschen wir mit Ablauf des auf die Beendigung/Stornierung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres, sofern diese nicht den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten unterliegen.

Hinweis: Sofern im Weiteren personenbezogene Daten aufgrund eines berechtigten Interesses (zum Beispiel Direktwerbung) verarbeitet werden, weisen wir Sie darauf hin, dass Sie jederzeit das Recht haben dagegen Widerspruch einzulegen. Senden Sie dazu bitte eine E-Mail an: datenschutz@unitymedia.de

Sie haben jederzeit das Recht eine erteilte Einwilligung uns gegenüber zu widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf nur für die Zukunft wirkt. Bei den produkt- und anwendungsspezifischen Datenschutzhinweisen erfahren Sie, wie Sie den Widerruf ausüben können.

Recht auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung, Löschung, Datenübertragbarkeit

Ihnen steht nach Art. 15 DS-GVO ein Auskunftsrecht bezüglich der über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten, deren Herkunft und Empfänger sowie des Zwecks der Speicherung zu. Sollten Sie eine solche Auskunft wünschen, wenden Sie sich entweder postalisch an unten stehende Kontaktadresse oder per E-Mail unter Angabe der gewünschten Informationen sowie Ihres Namens, Geburtsdatums und Kundennummer an datenschutz@unitymedia.de. Sie haben die Möglichkeit viele der über Sie gespeicherten Daten über unsere MyCare-App oder unser Online-Kundencenter (<https://www.unitymedia.de/benutzerkonto/login/zugangsdaten/>) einzusehen und teilweise auch zu ändern. Hier finden Sie alle Informationen zu Ihrem Vertrag, den aktuellen Rechnungen und Produkten.

Berichtigung: Sie haben das Recht auf Berichtigung und/oder Vervollständigung, sofern die verarbeiteten personenbezogenen Daten, die Sie betreffen, unrichtig oder unvollständig sind.

Einschränkung der Verarbeitung: Sie haben das Recht die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der folgenden Voraussetzungen gegeben ist:

- Die Richtigkeit der personenbezogenen Daten wird von Ihnen bestritten, und zwar für eine Dauer, die es uns ermöglicht, die Richtigkeit der personenbezogenen Daten zu überprüfen.

- Die Verarbeitung ist unrechtmäßig, Sie lehnen die Löschung der personenbezogenen Daten ab und verlangen stattdessen die Einschränkung der Nutzung der personenbezogenen Daten.
- Wir benötigen die personenbezogenen Daten für die Zwecke der Verarbeitung nicht länger, Sie benötigen sie jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
- Sie haben Widerspruch gegen die Verarbeitung gem. Art. 21 Abs. 1 DSGVO eingelegt und es steht noch nicht fest, ob unsere berechtigten Gründe gegenüber Ihren überwiegen.

Löschung: Sie haben das Recht, dass die Sie betreffenden personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der folgenden Gründe zutrifft und soweit die Verarbeitung nicht erforderlich ist:

- Die personenbezogenen Daten wurden für solche Zwecke erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet, für welche sie nicht mehr notwendig sind.
- Sie widerrufen Ihre Einwilligung, auf die sich die Verarbeitung stützte und es fehlt an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung.
- Sie legen gemäß Art. 21 Abs. 1 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung ein, und es liegen keine vorrangigen berechtigten Gründe für die Verarbeitung vor, oder Sie legen gemäß Art. 21 Abs. 2 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung für Direktwerbung ein.
- Die personenbezogenen Daten wurden unrechtmäßig verarbeitet.
- Die Löschung der personenbezogenen Daten ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten erforderlich, dem wir unterliegen.
- Die personenbezogenen Daten wurden in Bezug auf angebotene Dienste der Informationsgesellschaft gemäß Art. 8 Abs. 1 DSGVO erhoben.

Datenübertragbarkeit: Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Außerdem haben Sie das Recht diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch uns zu übermitteln. In Ausübung dieses Rechts haben Sie ferner das Recht, zu erwirken, dass die Sie betreffenden personenbezogenen Daten direkt von uns einem anderen Verantwortlichen übermittelt werden, soweit dies technisch machbar ist. Freiheiten und Rechte anderer Personen dürfen hierdurch nicht beeinträchtigt werden.

Für die Ausübung oben genannter Rechte wenden Sie sich bitte entweder postalisch an unten stehende Kontaktadresse oder per E-Mail unter Angabe Ihres Anliegens, Namens, Geburtsdatums und Kundennummer an datenschutz@unitymedia.de.

Beschwerderecht bei Aufsichtsbehörde

Unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs steht Ihnen das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde im Sinne des Art. 77 DS-GVO, insbesondere in dem Mitgliedstaat Ihres Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes, zu, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt. Zu Fragen/Beschwerden rund um den Bereich Telekommunikation können Sie Ihre Beschwerde an die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI), Referat 24, Husarenstraße 30 in 53117 Bonn oder die Bundesnetzagentur Abteilung Z 21, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn richten. Für Fragen/Beschwerden zu übrigen Themen (Internetauftritt etc.) können Sie die Anfrage an die Landesbeauftragte für den Datenschutz und Informationssicherheit in Nordrhein-Westfalen, Postfach 20 04 44 in 40102 Düsseldorf richten.

Kontakt Daten Datenschutzbeauftragter

Kunden und Interessenten in NRW und allen Bundesländern außer Hessen und Baden-Württemberg:

1. **Unitymedia NRW GmbH**
Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter)
Postfach 10 13 30

44713 Bochum
E-Mail: datenschutz@unitymedia.de

Kunden und Interessenten in Hessen:

2. **Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG**
Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter)
Postfach 10 25 49
44725 Bochum
E-Mail: datenschutz@unitymedia.de

Kunden und Interessenten in Baden-Württemberg:

3. **Unitymedia BW GmbH**
Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter)
Postfach 90 01 31
75090 Pforzheim
E-Mail: datenschutz@unitymedia.de

RELEASE 1.0 - - - - - RELEASE 1.0 - - - - - RELEASE 1.0 - - - - - RELEASE 1.0 - - - - -

Besondere Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie

der Unitymedia NRW GmbH (in NRW), der Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG (in Hessen) bzw. der Unitymedia BW GmbH (in Baden-Württemberg), alle Aachener Str. 746-750, 50933 Köln (nachfolgend jede für ihre Region „Kabelnetzbetreiber“)

Der Kabelnetzbetreiber betreibt ein regional begrenztes Breitbandnetz. Über dieses Netz bietet der Kabelnetzbetreiber seinen Kunden Rundfunk, Internet und Telefonie sowie mit diesen Diensten zusammenhängende weitere Services an. Diese Besonderen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „BesGB“) gelten für Vertragsverhältnisse, die im Hinblick auf den Bezug der Internet- und/oder Telefoniedienste und damit verbundener Dienste des Kabelnetzbetreibers sowie im Hinblick auf die Überlassung von Software durch den Kabelnetzbetreiber ab dem 25. Juli 2016 begründet oder geändert wurden.

Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ergeben sich in folgender Reihenfolge aus dem Auftragsformular und der Auftragsbestätigung, der jeweiligen Preisliste, der Leistungsbeschreibung, diesen BesGB und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“). Im Fall von Widersprüchen der Bestimmungen der vorstehenden Dokumente gehen die Bestimmungen der jeweils zuerst genannten Dokumente denen der danach genannten Dokumente vor. Diese BesGB bestehen aus Abschnitt A (Allgemeines), Abschnitt B (Internetdienste) und Abschnitt C (Telefoniedienste). Für das jeweilige Vertragsverhältnis gelten die Bestimmungen unter Abschnitt B und C nur, soweit der Kunde die entsprechenden Dienste beauftragt hat. Bezieht der Kunde neben dem Internet- und/oder Telefoniedienst weitere Dienste von dem Kabelnetzbetreiber, gelten darüber hinaus die weiteren Besonderen Geschäftsbedingungen für diese Dienste. Die BesGB gelten auch, wenn die Dienste (Digitalen) Multimediaanschlusses (nachfolgend „DMA“) bezogen sind. Die BesGB finden auch Anwendung auf hiermit im Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, Wartungsarbeiten und Störungsbesichtigungen.

Abschnitt A: Allgemeines (gilt für Internet- und Telefoniedienste)

1 Allgemeine Anforderungen/Service Level

1.1 Die Internet- und Telefoniedienste des Kabelnetzbetreibers dürfen nicht zu kommerziellen, freiberuflichen oder gewerblichen Zwecken genutzt werden, sofern es sich nicht ausdrücklich um einen Dienst von „Unitymedia Business“ handelt. Im Übrigen handelt es sich um einen Privatkundendienst. Eine Nutzung als Vorleistungsprodukt für Dritte ist nur zulässig, wenn es sich ausdrücklich um einen Dienst von „Unitymedia Business“ handelt und dies ausdrücklich Vertragsgegenstand ist.

1.2 Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, Internet- und/oder Telefoniedienste nur in Verbindung mit einem Kabelanschluss anzubieten, für den während der gesamten Laufzeit des Vertrages über den Internet- und/oder Telefoniedienst ein unmittelbares oder mittelbares Vertragsverhältnis mit dem Kabelnetzbetreiber besteht. Endet das Vertragsverhältnis hinsichtlich des Kabelanschlusses oder verliert der Kabelnetzbetreiber das Recht zur Versorgung des betreffenden Grundstücks während der Laufzeit des Vertrages über Internet- und/oder Telefoniedienste aus einem nicht von dem Kabelnetzbetreiber zu vertretenden Grunde, hat der Kabelnetzbetreiber ein außerordentliches Kündigungsrecht. Hat der Kunde die Kündigung zu vertreten, haftet er dem Kabelnetzbetreiber für den entstandenen Schaden. Soweit ein (D)MMA Voraussetzung für den Dienst ist, gelten Satz 2 und 3 dieser Ziffer A 1.2 entsprechend, wenn der Vertrag über den (D)MMA endet.

1.3 Der physikalische und logische Netzabschluss des Internet- bzw. Telefoniedienstes ist die Kabelanschlußdose, an welche ein der Adressierung des Anschlusses und der Steuerung der vom Kabelnetzbetreiber bereitgestellten Telekommunikationsdienste dienendes Zugangsgerät (Kabelmodem; auch als integrierter Bestandteil eines Kabelrouters) angeschlossen wird.

1.4 Der Kabelnetzbetreiber stellt dem Kunden ein geeignetes Zugangsgerät für die Dauer des Vertrages zur Nutzung zur Verfügung. Auf Wunsch kann der Kunde auch ein eigenes Zugangsgerät verwenden. Zur Sicherstellung der Funktionalität und der Netzsicherheit soll es der Spezifikation des Kabelnetzbetreibers für Zugangsgeräte entsprechen. Die Spezifikation kann unter <https://www.unitymedia.de/Schnittstellenbeschreibung> jederzeit eingesehen werden. Einzelheiten hinsichtlich des Zugangsgeräts sind unten in Ziffer A 4 geregelt.

1.5 Die technischen Einrichtungen des Kabelnetzbetreibers erstrecken sich in der Regel bis zum Übergabepunkt und – sofern der Kunde nicht ein eigenes Zugangsgerät verwendet – auf das Zugangsgerät.

1.6 Die Hausverteilungslinie (Verkabelung) gehört in der Regel nicht zu der technischen Einrichtung des Kabelnetzbetreibers. Der Kabelnetzbetreiber kann die Bereitstellung der Internet- und/oder Telefoniedienste von der Rückkanalfähigkeit der Hausverteilungslinie abhängig machen. Sofern der Kabelnetzbetreiber im Einzelfall die Herstellung der Rückkanalfähigkeit der Hausverteilungslinie übernimmt hat, kann er von dem Vertrag zurücktreten, wenn sich herausstellt, dass die Herstellung der Rückkanalfähigkeit nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist, es sei denn, der Kunde oder der dinglich Berechtigte trägt den über das Normalmaß hinausgehenden Aufwand.

1.7 Die Leistungsmerkmale des Internet- und/oder Telefoniedienstes ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Dienstes. Die mittlere Verfügbarkeit des Internet- und/oder Telefoniedienstes liegt im Jahresdurchschnitt bei mindestens 97,5 % (bzw. bei einem Dienst von „Unitymedia Business“ bei 99,5 %) und ergibt sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit des Anschlusses in Stunden in Relation zu der theoretisch möglichen Anschlussverfügbarkeit der letzten zwölf Monate. Bei der Berechnung der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit bleiben Zeiten der Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt, deren Ursache der Kunde selbst zu vertreten hat oder die auf Änderungswünschen des Kunden beruhen. Ebenso unberücksichtigt bleiben Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von unvorhersehbaren Unterbrechungen (z. B. höhere Gewalt) oder Störungen im Internet außerhalb des Breitbandnetzes des Kabelnetzbetreibers, sofern diese nicht vom Kabelnetzbetreiber zu vertreten sind.

2 Preise und Zahlungsbedingungen

2.1 Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte setzen sich je nach Produkt aus einer Aktivierungs- bzw. Bereitstellungsgebühr und einer Grundgebühr sowie ggf. den Kosten für einen Pauschalanteil und den Verbindungsentgelten, die nicht von einem Pauschalanteil erfasst sind, sowie ggf. weiteren Kosten für gesondert beauftragte Dienste und Services zusammen.

2.2 Der Kunde ist auch verpflichtet, Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung des Internet- bzw. Telefonianschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat die Nutzung nicht zu vertreten.

3 Sperrung des Anschlusses

3.1 Der Kabelnetzbetreiber behält sich das Recht vor, den Internet- bzw. den Telefonianschluss des Kunden zwei Wochen nach der schriftlichen Androhung zu sperren, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 € in Verzug ist und eine ggf. geleistete Sicherheit verbraucht ist und die Sperrung nicht unverhältnismäßig ist. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Teilnehmer form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat sowie nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. § 45 k Abs. 2 S. 5 TKG bleibt unberührt.

Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, die Sperrung bis zur vollständigen Ausgleichung der Zahlungsrückstände aufrechtzuerhalten.

3.2 Der Kabelnetzbetreiber behält sich das Recht vor, den Internet- bzw. den Telefonianschluss des Kunden ohne Ankündigung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn

- der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder
- eine Gefährdung der Einrichtungen des Kabelnetzbetreibers, insbesondere des Breitbandnetzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder
- der Kunde die Dienste missbräuchlich zum Eingriff in Sicherheitseinrichtungen des Kabelnetzbetreibers oder von Dritten nutzt oder
- das Entgeltaufkommen in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperrung Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet und geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperrung nicht unverhältnismäßig ist.

4 Hardware, Zugangsdaten

4.1 Soweit der Kabelnetzbetreiber dem Kunden während der Vertragslaufzeit Hardware (insbesondere ein geeignetes Zugangsgerät oder einen WLAN-Router) zur Nutzung überlässt, gelten die Regelungen bezüglich Hardware in den AGB entsprechend. Ein ihm ggf. bereits zur Verfügung gestelltes Zugangsgerät hat der Kunde nebst Zubehör bei Wechsel auf ein eigenes Zugangsgerät umgehend an den Kabelnetzbetreiber zurückzusenden. Nutzt der Kunde ein eigenes Zugangsgerät, so ist er jederzeit auf ein Zugangsgerät des Kabelnetzbetreibers wechseln, welches er sodann auf Abruf erhält. Hierfür kann der Kabelnetzbetreiber eine Gebühr gemäß Preisliste (Versandkostenpauschale bei Selbstinstallation bzw. – bei einem Dienst von Unitymedia Business – Installation des Zugangsgerätes) verlangen.

4.2 Für die Nutzung eines vom Kabelnetzbetreiber zur Verfügung gestellten Zugangsgeräts gelten ergänzend die folgenden Regelungen:

- Soweit nichts anderes vereinbart ist, übernimmt der Kunde die Installation des Zugangsgerätes und der eventuell erforderlichen Software. An das Zugangsgerät kann der Kunde weitere Endgeräte (z. B. Router, PC, Telefon, Faxgerät, T2-Anlage) zur Übertragung von Daten und Sprache anschließen.
- Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, die zur Nutzung der Internet- und/oder Telefoniedienste erforderlichen Konfigurationsdaten auf das Zugangsgerät aufzuspielen oder diese dort zu ändern.
- Der Kunde verpflichtet sich, für das Zugangsgerät ausschließlich von dem Kabelnetzbetreiber bereitgestellte Software/Firmware zu verwenden. Sofern der Kunde sicherheitsrelevante Einstellungen im Zugangsgerät eigenhändig ändert, trägt er die Verantwortung für die hieraus ggf. resultierenden Folgen selbst. Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, die Software/Firmware des Zugangsgeräts für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren oder zu ändern oder das von ihm zur Verfügung gestellte Zugangsgerät auf seine Kosten auszutauschen. Daher ist der Kunde verpflichtet, seine persönlichen Einstellungen auf dem Zugangsgerät regelmäßig zu sichern, damit Einstellungen nach einem Software/Firmware-Update bzw. Hardwaretausch wiederhergestellt werden können.
- Soweit der Kunde aufgrund eines von ihm zu vertretenden Umstandes seiner Rückgabeverpflichtung gemäß Ziffer 4.15 der AGB nicht nachkommt sowie bei einem Verlust, den der Kunde zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Kabelnetzbetreiber pauschalierter Schadensersatz für jedes nicht an den Kabelnetzbetreiber zurückgesandte Zugangsgerät gemäß Preisliste sowie für jedes andere Stück Hardware Wertersatz in Höhe des jeweils im Zeitpunkt der Rückgabeverpflichtung bestehenden Restwertes der jeweiligen Hardware zu leisten. Es ist dem Kunden unbenommen, geltend zu machen, dass dem Kabelnetzbetreiber ein niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist.

- Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, den IP-Telefoniebereich des Zugangsgerätes zu verwalten.
- Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, in Übereinstimmung mit § 200 TKG (Telekommunikationsgesetz) Daten des Kunden in Bezug auf die Verbindung zum Breitbandnetz des Kabelnetzbetreibers auch aus dem Zugangsgerät des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.

4.3 Für die Nutzung eines kundeneigenen Zugangsgeräts gelten die Regelungen unter Ziffer A 4.2 a), b), d) – in Bezug auf seine Rückgabeverpflichtung aus Ziffer A 4.1 Satz 2 –, und f) entsprechend. Darüber hinaus gelten folgende Regelungen:

- Um ein eigenes Zugangsgerät nutzen zu können, bedarf es der Meldung bei dem Kabelnetzbetreiber unter Angabe der MAC-Adresse und ggf. weiterer Gerätedaten. Darüber hinaus hat der Kunde ihm vom Kabelnetzbetreiber ggf. zur Verfügung gestellte Zugangsdaten (insbesondere für Telefonieprodukte) an der vom Gerätersteller vorgesehenen Stelle seiner Hardware einzutragen.
- Der Kunde hat neben der Installation auch die Kabelverbindung zwischen Kabelanschlußdose und Zugangsgerät zu stellen und zu installieren. Das Anschlusskabel muss das Schirmungsmaß Class A oder höher aufweisen und über F-Quick-Stecker verfügen. Anstelle des F-Quick-Steckers ist ein IEC-Konnektor oder WLCiC zu verwenden,

wenn das Endgerät es erfordert. Detaillierte Anforderungen finden Sie in den Geräteunterlagen sowie unter <https://www.unitymedia.de/Schnittstellenbeschreibung>.

Verursacht das Zugangsgerät des Kunden eine technische Störung im Breitbandnetz des Kabelnetzbetreibers, so ist der Kabelnetzbetreiber berechtigt, die Störung auf Kosten des Kunden zu beseitigen, sofern die Störung vom Kunden zu vertreten ist. Der Kabelnetzbetreiber wird zunächst versuchen, die Störung durch Kontaktaufnahme mit dem Kunden zu beseitigen und wird die berechtigten Interessen des Kunden bei der Wahl der Mittel zur Störungs-beseitigung angemessen berücksichtigen.

c) Der Kunde ist selbst für die Aktualisierung der Software/Firmware und die Einrichtung und Aktualisierung der Sicherheitseinstellungen verantwortlich.

d) Der Kunde ist nicht berechtigt, – ihm zur Verfügung gestellte Zugangsdaten an einer anderen als mit dem Kabelnetzbetreiber vereinbarten Objektadresse oder in einem anderen als dem Kabelnetzbetreiber genannten Zugangsgerät zu betreiben, da anderenfalls bei einem Notfall die Adresszuordnung außer Funktion gesetzt würde;

– die im Zugangsgerät zu Zwecken der Verbindung mit dem Breitbandnetz des Kabelnetzbetreibers verarbeiteten Daten zur Datenerhebung und/oder außerhalb dieses Zugangsgeräts zu verarbeiten. Daher darf er die Software/Firmware des Zugangsgerätes (nicht die des eigentlichen Routers) nur durch Einspielen vom Hersteller für das jeweilige Zugangsgerät zur Verfügung gestellter und jeweils aktueller Software/Firmware verändern, es sei denn, ein Zugriff auf die im Zugangsgerät verarbeiteten Daten Dritter ist ausgeschlossen.

4.4 Hinsichtlich der Verwendung von Zugangsdaten (Benutzerkennung und Passwörter) wird zur Sicherheit des Kunden auf die diesbezügliche „Empfehlung zur Verwendung von Zugangsdaten“ verwiesen, welche unter <https://www.unitymedia.de/sicherheit> jederzeit eingesehen werden kann.

5 Vertragslaufzeit und Kündigung

5.1 Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen für zusätzlich buchbare Flatrates und Optionen können von der Mindestvertragslaufzeit des Vertrags im Sinne von Ziffer 71 der AGB abweichen.

5.2 Die Vertragslaufzeit der Telefon-Komfort-Option richtet sich nach der Vertragslaufzeit des zugrundeliegenden Internet- und/oder Telefonanschlussesvertrages, kann aber zum für sie vertraglich vereinbarten Kündigungszeitpunkt gekündigt werden, ohne dass es einer Kündigung des Internet- und/oder Telefonanschlusses bedarf.

5.3 Setzt eine Option einen Internet- oder Telefonanschluss voraus, so verlängert sich der Vertrag über den Internet- oder Telefonanschluss, sofern er vor dem Ende der Laufzeit des Vertrages über die Option endet, mindestens bis zum Ende der Laufzeit des Vertrages über die Option, jedoch höchstens um ein (1) Jahr.

5.4 Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen. Für die Rechzeitigkeit der Kündigung kommt es auf den Zugang bei der anderen Vertragspartei an.

5.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Maßgabe der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt. Sofern der Kunde den Grund der außerordentlichen Kündigung zu vertreten hat, hat der Kabelnetzbetreiber einen Anspruch auf Schadensersatz. Sonstige Ansprüche der Parteien bleiben unberührt.

5.6 Der Kunde ist verpflichtet, ihm von dem Kabelnetzbetreiber während der Vertragslaufzeit zur Nutzung zur Verfügung gestellte Hardware (z. B. das Zugangsgerät) innerhalb von zehn Tagen nach Vertragsbeendigung auf eigene Kosten und eigene Gefahr an den Kabelnetzbetreiber zurückzusenden. Ziffer A 4 b) gilt entsprechend.

6 Weitergabe an Dritte

6.1 Der Kunde darf die von dem Kabelnetzbetreiber zu erbringenden Dienste und sonstigen Services nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kabelnetzbetreibers an Dritte weitergeben.

6.2 Der Kunde kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kabelnetzbetreibers auf einen Dritten übertragen.

6.3 Der Kabelnetzbetreiber darf seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. Er hat dem Kunden diese Übertragung vor ihrem Wirksamwerden in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) anzuzeigen. Der Kunde kann den Vertrag innerhalb eines Monats nach dem Zugang der Anzeige für den Zeitpunkt, an dem die Übertragung wirksam wird, kündigen. Der Kabelnetzbetreiber wird den Kunden in der Anzeige auf dieses Kündigungsrecht hinweisen.

6.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Er hat den Kabelnetzbetreiber unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten bekannt sind oder bekannt sein können oder ihm diese abhandeln können sind. Mit Zugang einer solchen Mitteilung beim Kabelnetzbetreiber wird der Kunde von einer etwaigen Haftung aufgrund einer Nutzung durch unbefugte Dritte gegenüber dem Kabelnetzbetreiber frei.

7 Streitbelegungsverfahren nach § 47a TKG

Bei Verträgen über ein Internet- und/oder Telefonieprodukt sieht § 47a TKG vor, dass der Kunde im Falle eines Streits mit dem Kabelnetzbetreiber ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur beantragen kann. Hierzu hat er einen formlosen Antrag an die Bundesnetzagentur zu richten. Deren Adresse lautet wie folgt: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn.

Abschnitt B: Internetdienste

1 Zugang zum Internet

1.1 Der Kabelnetzbetreiber gewährt dem Kunden im Rahmen seiner technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe der vertraglichen Bestimmungen für die Dauer des Vertrages einen Zugang zum Internet (nachfolgend „Internetanschluss“).

Der Kabelnetzbetreiber wird die ihm höchstmögliche Übertragungsgeschwindigkeit entsprechend der mit dem Kunden vereinbarten Diensteanvarienante ermöglichen. Die Übertragungsleistung ist jedoch auch von der Leistung des Providers des Empfängers oder Senders (nachfolgend „Gegenstelle“), von der Leistung der Verbindungsnetze Dritter, einem ggf. kundeneigenen Zugangsgerät und von der Leistungsfähigkeit der vom Kunden eingesetzten sonstigen Hard- und Software abhängig. Der Kabelnetzbetreiber haftet nicht für eine von ihm nicht zu vertretende Einschränkung der Übertragungsgeschwindigkeit aufgrund der Leistung der Gegenstelle, der Leistung der Verbindungsnetze Dritter und/oder der vom Kunden eingesetzten Hard- und Software, soweit diese nicht von dem Kabelnetzbetreiber zur Verfügung gestellt wurde, oder für Einschränkungen der Übertragungsgeschwindigkeit im Internet außerhalb des Breitbandnetzes des Kabelnetzbetreibers. Darüber hinaus kann durch die Nutzung einer WLAN-Verbindung die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein.

1.2 Technische Voraussetzung für die Nutzung des Internetdienstes ist das Vorhandensein eines Endgeräts (z. B. PC); dieses wird vom Kunden bereitgestellt.

1.3 Für die Kompatibilität etwaiger dem Kunden von dem Kabelnetzbetreiber zur Verfügung gestellter Hard- und Software mit der Hard- oder Software des Kunden übernimmt der Kabelnetzbetreiber keine Haftung. Die Nutzung der Software unterliegt den Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareanbieters.

1.4 Sofern der Kabelnetzbetreiber dem Kunden für die Nutzung der Internetdienste eine persönliche Zugangskennung erteilt, wird der Kunde diese vor dem unbefugten Zugriff Dritter schützen. Der Kunde wird für alle von ihm zu vertretenden Entgelte und Schäden aufkommen, die aus der Nutzung der Zugangskennung durch Dritte entstehen.

1.5 Der Kabelnetzbetreiber kann den Internetzugang sowie den Zugang zu den sonstigen Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Schutz der Software oder der gespeicherten Daten, die Interoperabilität der Dienste oder der Datenschutz dies erfordern.

2 Zusätzliche Dienste

2.1 Sofern der Kabelnetzbetreiber dem Kunden die Möglichkeit bietet, sich persönliche E-Mail-Adressen einzurichten, wird sich der Kabelnetzbetreiber bemühen, dem Kunden die von ihm gewünschten E-Mail-Adressen zuzuteilen. Für die gewählten E-Mail-Adressen ist der Kunde verantwortlich.

2.2 Wenn der Kabelnetzbetreiber dem Kunden für den Empfang und den Versand von E-Mails Speicherkapazität zur Verfügung stellt, wird er für die für den Kunden bestimmten und noch nicht abgerufenen E-Mails mindestens drei Monate auf seinem Server speichern.

2.3 Ist die dem Kunden zur Verfügung gestellte Speicherkapazität erschöpft, können keine weiteren E-Mails angenommen oder gespeichert werden.

2.4 Der Kabelnetzbetreiber ist berechtigt, sämtliche von dem Kabelnetzbetreiber auf dem Kunden-Account gespeicherten E-Mails und sonstigen Inhalte/Daten, soweit dies technisch möglich ist, mit automatisierten Programmen auf Viren und ähnliche schadensverursachende Programmbestandteile zu überprüfen. Der Kabelnetzbetreiber kann nicht ausschließen, dass solche Viren oder schadensverursachende Programmbestandteile dennoch übertragen oder gespeichert werden. Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, E-Mails oder sonstige Inhalte auf seinen Server zu löschen oder einzelne E-Mail-Postfächer zu deaktivieren, die von solchen Programmen als gefährlich eingestuft werden.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, seine E-Mails regelmäßig zu kontrollieren, empfangene E-Mails vom Server herunterzuladen und den Kabelnetzbetreiber unverzüglich zu informieren, wenn er E-Mails empfangen hat, bei denen er Anlass zu der Vermutung hat, dass sie Viren enthalten.

2.5 Der Kabelnetzbetreiber haftet nicht für von ihm nicht zu vertretende technische Fehler der übermittelten Daten oder Viren, die trotz branchenüblicher Programme zum Schutz vor Viren in den übermittelten Daten enthalten sind. Der Kabelnetzbetreiber haftet auch nicht für die im Verantwortungsbereich Dritter liegende Verfügbarkeit von Daten im Internet. Der Kabelnetzbetreiber empfiehlt zum weiteren Schutz den unbefugten Einsatz eines Sicherheitspakets und eine regelmäßige Sicherung aller relevanten Daten.

3 Rechte und Pflichten

3.1 Der Kunde darf die Internetdienste nur in dem vereinbarten Umfang und im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Insbesondere darf er keine schädlichen (z. B. virenverseuchten), sitten- oder gesetzeswidrigen (z. B. jugendgefährdenden, Gewalt oder den Krieg verherrlichenden) Inhalte über das Breitbandnetz des Kabelnetzbetreibers und/oder das Internet abrufen, speichern, online oder offline zugänglich machen, übermitteln, verbreiten, auf solche Inhalte hinweisen oder Verbindungen zu solchen Inhalten bereitstellen oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung durch Dritte Vorschub leisten. Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über den Internetdienst Kenntnis von vorgenannten Inhalten erlangen.

3.2 Der Kunde wird ohne Zustimmung des jeweiligen Empfängers keine Kettenbriefe, Junk- oder Spamming-Mails oder andere E-Mail-Massensendungen verschieken.

3.3 Der Kunde ist für alle von ihm oder einem Dritten über seinen Internetanschluss bzw. seine Domains und Websites publizierten bzw. publizierten und übermittelten Inhalte selbst verantwortlich. Eine generelle Überwachung oder Überprüfung dieser Inhalte durch den Kabelnetzbetreiber findet nicht statt.

3.4 Für die im Internet durch Dritte angebotenen Dienste und Inhalte ist der Kabelnetzbetreiber ausschließlich nach Maßgabe der Gesetze verantwortlich, insbesondere ist der Kabelnetzbetreiber nicht verantwortlich für fremde Inhalte im Sinne des Telemediengesetzes.

3.5 Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, den Zugang zu einem Angebot eines Dritten, das einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

3.6 Die Nutzung der von dem Kabelnetzbetreiber gewährten Internetdienste zum Zwecke der Bereitstellung von Telemedien und/oder anderen Telekommunikationsdiensten durch den Kunden gegenüber Dritten ist nicht gestattet, der kommerzielle Betrieb von Servern an dem Internetanschluss durch den Kunden ist nur gestattet, wenn Vertragsgegenstand ausdrücklich ein Dienst von „Unitymedia Business“ und/oder eine statische IP-Adresse ist.

3.7 Bei missbräuchlicher Nutzung des Internetdienstes gemäß der vorstehenden Regelungen und/oder bei Verstoßen gegen geltendes Recht ist der Kabelnetzbetreiber zur Sperrung bzw. Löschung der Inhalte und/oder fristlosen Kündigung

des Vertragsverhältnisses berechtigt. Das gleiche Recht steht dem Kabelnetzbetreiber auch in begründeten Verdachtsfällen sowie bei einer Gefährdung des Breitbandnetzes des Kabelnetzbetreibers oder des Internets zu. 3g Sofern der Kunde den Missbrauch bzw. Verstoß zu vertreten hat, ist er verpflichtet, den Kabelnetzbetreiber von allen Ansprüchen Dritter, die aufgrund der Verletzung der vertraglichen Pflichten des Kunden gegen den Kabelnetzbetreiber erhoben werden, freizustellen. Dies gilt auch im Hinblick auf Ansprüche, die wegen der Verletzung von Rechten Dritter durch Handlungen des Kunden oder wegen sonstiger rechtswidriger Handlungen des Kunden gegen den Kabelnetzbetreiber erhoben werden, insbesondere für Urheber-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.

4 Software

4.1 Sofern der Kabelnetzbetreiber dem Kunden im Rahmen des Vertrages über den Internetanschluss entgeltlich oder unentgeltlich Software zum Download oder in anderer Weise zur Verfügung stellt, gehen etwaige dem Kunden mit Vertragsschluss zugänglich gemachte Lizenzbedingungen des im Rahmen der Installationsroutine der jeweiligen Software enthaltenen Lizenzbedingungen sowie diesen BesGB vor.

4.2 Der Vertrag über Software hat eine Mindestvertragslaufzeit von 3 Monaten und kann frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

4.3 Der Kunde hat im Falle des Speicherns von kundeneigenen Daten auf von dem Kabelnetzbetreiber oder dessen Erfüllungsgehilfen zur Verfügung gestellten Servern (z. B. Online-Speicher) die Daten selbst regelmäßig und gefahr-entsprechend, jedenfalls unmittelbar nach jeder Veränderung des Datenbestandes zu sichern und eigene Sicherungskopien auf Datenträgern, die physikalisch nicht bei dem Kabelnetzbetreiber oder dessen Erfüllungsgehilfen liegen, zu erstellen, um bei einem eventuellen Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion der selbigen zu gewährleisten. Mit der Beendigung des Vertrags über den Internetanschluss endet auch ein etwaiger Vertrag über den Online-Speicher.

Abschnitt C: Telefoniedienste

1 Telefonanschluss

1.1 Der Kabelnetzbetreiber stellt dem Kunden im Rahmen der technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe dieser Bedingungen für die Dauer des Vertrages einen Telefonanschluss über das Breitbandkabelnetz zur Verfügung.

1.2 Nicht zum Leistungsumfang des Telefonanschlusses gehört die Möglichkeit des Anschlusses von Hausnotrufgeräten.

1.3 Der Kunde wird über seinen Telefonanschluss keine unerlaubte Werbung betreiben oder versenden und auch sonst jede unzumutbare Belästigung Dritter unterlassen, insbesondere wird er keine Massenkommunikation wie Massen-Faxe oder Massen-SMS/-MMS versenden.

2 Verbindungsleistungen/Offline-Billing

2.1 Der Kunde kann mithilfe von Endgeräten (z. B. Telefon, Fax) Anrufe und Verbindungen entgegennehmen und von dem Kabelnetzbetreiber zu anderen Teilnehmeranschlüssen herstellen lassen (nachfolgend gemeinsam „Verbindungsleistungen des Kabelnetzbetreibers“). Die Verbindungsleistungen des Kabelnetzbetreibers dienen der Übermittlung von Sprache und anderen Signalen, z. B. Telefon und/oder Datenkommunikation.

2.2 Die Verbindungen des Kabelnetzbetreibers werden im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 % hergestellt.

2.3 Der Kunde ist im Rahmen von Flatrates (z. B. Flatrate ins deutsche Festnetz oder Auslandsflatrates) nicht berechtigt, Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält, die der Dateneinwahl dienen oder deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer) sowie Services für Chat, Calldthrough, Call by Call, Call Back, Internet by Call u.Ä. Ebenfalls ausgeschlossen wird die Nutzung der Telefon-Flatrate zur Durchführung von Massenkommunikation, wie z. B. Call-Center-Aktionen. Im Falle des Missbrauchs ist der Kabelnetzbetreiber unabhängig von den Regelungen der Ziffer A 3 berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder den Optionstarif bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen.

2.4 Neben den Verbindungsleistungen des Kabelnetzbetreibers kann der Kunde Verbindungen zu bzw. Dienste über Sonderrufnummern von Diensteanbietern (0900er-Nummern, 118xy, 0181, 9) nutzen, wenn und soweit zwischen den Dritten und dem Kabelnetzbetreiber die Zusammenschaltung der Verbindungsnetze der Dritten mit dem Teilnehmer-netz des Kabelnetzbetreibers oder eine sonstige Zusammenschaltung vereinbart ist. Diese Verbindungsleistungen zu den vorgenannten Sonderrufnummern sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Insoweit kommt der Vertrag mit dem jeweiligen Diensteanbieter zustande (sog. Offline-Billing).

2.5 Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt der Kabelnetzbetreiber dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

2.6 Der Kabelnetzbetreiber behält sich vor, über den Telefonanschluss eine modembasierte Internetnetzung (so genanntes Dial-in) auszuschließen.

2.7 Verstoßt der Kunde schuldhaft gegen Ziffer C 2.3, behält sich der Kabelnetzbetreiber die außerordentliche Kündigung des Vertrages über die Telefoniedienste vor. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, eine Zahlung in Höhe der für die entsprechenden Verbindungen anfallenden Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu leisten. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadensersatzanspruchs sowie die Sperre von Rufnummern, die solche Verbindungen herstellen, behält sich der Kabelnetzbetreiber vor.

3 Rechnung und Einzelverbindungsachweis

3.1 Der Kunde erhält von dem Kabelnetzbetreiber monatlich eine Rechnung. Diese enthält eine Aufstellung der zu zahlenden Verbindungsleistungen des Kabelnetzbetreibers, soweit diese nicht von einem Pauschalarrf (Flatrate) erfasst werden. Rechnungen können unberechnete Beträge aus den Vormonaten enthalten. Im Falle geringer Rechnungsbeträge behält der Kabelnetzbetreiber sich vor, Rechnungen in größeren Abständen zu stellen.

3.2 Wünscht der Kunde einen Einzelverbindungsachweis, werden die aufgeführten Zielrufnummern der Verbindungsleistungen des Kabelnetzbetreibers nach Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern gekürzt oder in vollständiger Länge angegeben, soweit sie für eine Nachprüfung von Teilbeträgen der Rechnung erforderlich sind. Zur Wahrung des Datenschutzes werden die Zielrufnummern der Anrufe und Verbindungen zu bestimmten Personen, Organisationen und Behörden, insbesondere der Seelsorge, nicht ausgewiesen. Die zu bezahlenden Entgelte werden hierfür in einer Summe angegeben. Der Kunde ist verpflichtet, gegenüber dem Kabelnetzbetreiber in Textform zu erklären, dass er etwaige Mitbenutzer des Telefonanschlusses auf die Erstellung eines Einzelverbindungsachweises in der von dem Kunden gewählten Form hingewiesen hat und zukünftige Mitbenutzer entsprechend informieren wird.

3.3 Für Verbindungsleistungen von Diensteanbietern im Offline-Billing erhält der Kunde neben der in Ziffer C 3.1 genannten Rechnung eine zweite Rechnung. Eine dem Kabelnetzbetreiber erteilte Einzugsermächtigung berechtigt den Kabelnetzanbieter auch zum Einzug der entsprechenden Forderungen der Diensteanbieter. Im Falle von Nichtzahlung erfolgen Mahnungen und ein etwaig durchzuführendes Inkasso seitens der Diensteanbieter oder deren Erfüllungsgehilfen.

4 Vorleistung Dritter

Soweit der Kabelnetzbetreiber eine Leistung zu erbringen hat, die von erforderlichen Vorleistungen, Zustimmungen oder Erlaubnissen Dritter oder des Kunden abhängig ist, steht die Leistungspflicht des Kabelnetzbetreibers unter dem Vorbehalt, dass diese rechtzeitig, vollständig und in der erforderlichen Qualität erfolgen. Werden die erforderlichen Vorleistungen, Zustimmungen und Erlaubnisse nicht rechtzeitig, vollständig und in der erforderlichen Qualität erbracht, entfällt insoweit die Leistungspflicht des Kabelnetzbetreibers und die Haftung des Kabelnetzbetreibers ist ausgeschlossen. Die Leistungspflicht entfällt nicht und die Haftung ist nicht ausgeschlossen, wenn der Kabelnetzbetreiber die nicht verspätete, unvollständige oder mangelhafte Qualität zu vertreten hat. Eine Änderung der Beweislast ist mit dieser Bestimmung nicht verbunden.

5 Zusätzlich buchbare Flatrates und Optionen für Telefoniedienste

5.1 Zusätzliche buchbare Flatrates (z. B. „International Flatrate“) können von jeder Vertragspartei jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Kündigt der Kabelnetzbetreiber, steht dem Kunden innerhalb eines Monats ab Kenntnis der Kündigung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung des Kabelnetzbetreibers ein außerordentliches Kündigungsrecht hinsichtlich des Vertrages über den Telefonanschluss zu.

5.2 Zusätzlich buchbare Optionen (z. B. zweite Telefonleitung, SPAR Mobil) haben eine Mindestvertragslaufzeit von 3 Monaten und können frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

5.3 Durch die Bestellung der in 5.1 bis 5.2 genannten Flatrates und Optionen verlängert sich die Vertragslaufzeit des Vertrages über den Telefonanschluss nicht.

Stand: Oktober 2016

Ergänzende Informationen zum Internetanschluss

Wir sind verpflichtet, Ihnen die folgenden Informationen zur Verfügung zu stellen:

Bitte beachten Sie, dass diese Angaben kontinuierlichen Änderungen unterworfen sind. Die jeweils aktuelle Version finden Sie auf unserer Homepage https://www.unitymedia.de/agb in den „Besonderen Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie nebst Ergänzende Informationen“.

1. Nutzung

1.1 Die maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und entspricht der beworbenen Bandbreite. Die üblicherweise im 24-Stunden-Mittel mindestens zur Verfügung stehende Bandbreite sowie die üblicher-weise minimal mindestens verfügbare Bandbreite – jeweils im Down- bzw Upload – entnehmen Sie bitte – entsprechend der beworbenen Bandbreite Ihres Produkts – der folgenden Tabelle:

DOWNLOAD			
Kabel-Produkte mit folgender Internet-Bandbreite im Download	Maximale Bandbreite	Übliche Bandbreite (im 24-h-Mittel)	Minimale Bandbreite
< 200 Mbit/s*	100 %	> 95 %	> 70 %
≥ 200 Mbit/s*, < 400 Mbit/s*	100 %	> 90 %	> 50 %
= 400 Mbit/s*	100 %	> 85 %	> 40 %

* 1 Mbit/s = 1.024 kbit/s = 1.048.576 bit/s

Fiber-Produkte	Maximale Bandbreite	Übliche Bandbreite (im 24-h-Mittel)	Minimale Bandbreite
unabhängig von der Bandbreite	100 %	100 %	> 95 %

UPLOAD			
Kabel-Produkte mit folgender Upload-Bandbreite	Maximale Bandbreite	Übliche Bandbreite (im 24-h-Mittel)	Minimale Bandbreite
< 10 Mbit/s*	100 %	> 95 %	> 70 %
≥ 10 Mbit/s*, ≤ 20 Mbit/s*	100 %	> 90 %	> 50 %
> 20 Mbit/s* (nur Business-Produkte)	100 %	> 85 %	> 40 %

* 1 Mbit/s = 1.024 kbit/s = 1.048.576 bit/s

Fiber-Produkte (nur Business-Produkte)	Maximale Bandbreite	Übliche Bandbreite (im 24-h-Mittel)	Minimale Bandbreite
unabhängig von der Bandbreite	100 %	100 %	> 95 %

1.2 Die oben genannten Bandbreiten werden unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände außerhalb der Kontrolle des Kabelnetzbetreibers) über das von dem Kabelnetzbetreiber zur Verfügung gestellte Kabelmodem erreicht. Die mit kundeneigenen Endgeräten zu erzielenden Bandbreiten sind nicht Gegenstand dieser Erläuterungen.

Die von dem Kabelnetzbetreiber verwendete DOCSIS-Technologie ist auf die gemeinsame Nutzung der letzten Meile für den Datentransport ausgerichtet. Auch wenn der Kabelnetzbetreiber die Kapazitäten seiner Netze entsprechend überwacht und bei Bedarf ausbaut, können Verkehrsspitzen auftreten, welche die verfügbare Bandbreite des einzelnen Kunden kurzfristig begrenzen. Die dem Kunden zur Verfügung stehende Bandbreite kann somit mit starker Inanspruch-nahme seines Versorgungsbereiches variieren und durch etwaige Verkehrsspitzen möglicherweise so weit beeinträchtigt werden, dass z. B. ein Navigieren im Internet, das Abrufen von E-Mails oder das Streamen von Videoinhalten nicht mehr oder nur noch in eingeschränkter Qualität möglich ist.

1.3 Der Kabelnetzbetreiber ist nur für die Kapazitäten seiner Netzwerke und seiner Netzketen verantwortlich. Leistungs-einschränkungen in anderen Netzen und Netzketen unterliegen nicht seiner Kontrolle.

1.4 Eine Zwangstrennung findet nicht statt.

2. Sicherheitsfunktionen

UM setzt verschiedene Verfahren nach dem aktuellen Stand der Technik ein, um die Internetnetzung möglichst sicher zu gestalten. Hierdurch wird die Internetnetzung nicht beeinträchtigt.

3. Verkehrsanalyse

Zur Ermittlung von Verkehrsschwerpunkten analysiert der Kabelnetzbetreiber an einzelnen Punkten seines Netzwerks Verkehrsmengen und -arten in anonymisierter und aggregierter Form. Beeinträchtigungen der Internetnetzung gehen damit nicht einher.

4. Priorisierung

Zur Sicherung der für einen Sprachtelefoniedienst notwendigen Qualität transportiert der Kabelnetzbetreiber entsprechende Daten bevorzugt in seinem Netz. Weiter werden protokollspezifische Steuerungsdaten im Sinne des bestmöglichen Nutzungsergebnisses priorisiert behandelt. Aufgrund des marginalen Bandbreitenbedarfs dieser priorisierten Daten hat dies normalerweise keine wahrnehmbare Auswirkung auf die Nutzung des Internetdienstes.

5. Rechtsbehelfe

Auf Ziffer A 7 der Besonderen Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie wird hingewiesen.

Stand: März 2016

Bitte beachten Sie: Ein Widerrufsrecht besteht nur, wenn Sie in Bezug auf diesen Vertrag Verbraucher sind.
Für im Fachhandel oder in einem Unitymedia Shop abgeschlossene Verträge besteht kein Widerrufsrecht.

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses
Formular aus und senden Sie es zurück an:

in NRW an:
Unitymedia NRW GmbH
Postfach 101330
44713 Bochum

in Hessen an:
Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG
Postfach 102549
44725 Bochum

in Baden-Württemberg an:
Unitymedia BW GmbH
Postfach 90 01 31
75090 Pforzheim

oder per Fax: 0221 466 191 09
oder per E-Mail: Widerruf@unitymedia.de

- Widerruf für Produkte von Unitymedia
- Widerruf für Produkte von der maxdome GmbH
- Widerruf für Produkte von Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG

Hiermit widerrufe(n) ich/wir(*) den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden
Dienstleistung und/oder über den Kauf folgender Hardware(*).

Vom Widerruf betroffene Produkte: _____

Kundennummer

Bestellt am: _____ (*) erhalten am: _____ (*)

Name, Vorname: _____

Anschrift: _____

Datum: _____

Unterschrift: _____
(nur bei Mitteilung auf Papier) (*) Unzutreffendes bitte streichen

Freiwillige Angabe: Wir freuen uns, wenn Sie uns kurz mitteilen, warum Sie sich umentschieden haben:
