

1. Vertragspartner

- 1.1 Vertragspartner sind die Thüga SmartService GmbH und der Kunde.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die einzelnen SmartService-Produkte und die Zusatztarife der SmartService.
- 2.2 Es gelten die vertraglichen Vereinbarungen und Preislisten und diese allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für die Erbringung von Telekommunikationsleistungen für die Öffentlichkeit gilt das Telekommunikationsgesetz (TKG).
- 2.3 SmartService stellt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen einen Breitband-Internetzugang, Internet-Zusatzleistungen und Telefonanschluss (Voice over IP) mit Telefonflat ins deutsche Festnetz (ausgenommen Sondernummern) oder ab der 4. Rufnummer wahlweise auch einen Minutentarif zur Verfügung. Der Kunde haftet für sämtliche durch die Nutzung des Anschlusses entstehenden Entgelte, auch wenn diese durch Dritte verursacht werden; die Rechte des Teilnehmers nach §45i TKG bleiben hiervon unberührt. Die vollständige oder teilweise Überlassung der Dienstleistungen an Dritte und die gewerbliche Nutzung ist untersagt.

3. Vertragsschluss, Vertragslaufzeit

- 3.1 Der Vertrag wird zwischen beiden Vertragspartnern geschlossen. Er gilt als geschlossen, wenn SmartService den Auftrag des Kunden bestätigt oder mit der Erbringung der beauftragten Leistung beginnt.
- 3.2 Die Mindestlaufzeit beträgt bei jedem Vertrag im Standard 24 Monate.
- 3.3 Ein Produktwechsel zu höherwertigen Produkten bzw. weitere Vertragsänderungen sind ohne Kündigung jederzeit möglich. Bei diesen Vertragsänderungen beginnt die Mindestvertragslaufzeit gemäß Ziffer 3.2 i.d.R. neu.

4. Pflichten des Kunden

- 4.1 Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Leistungen Dritten ohne vorherige Erlaubnis des SmartService zum alleinigen Gebrauch zu überlassen oder weiterzuvermieten.
- 4.2 Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem Beauftragten der SmartService den Zutritt zum Grundstück und zu seinen Räumlichkeiten zu gestatten, soweit dies zur Prüfung der technischen Einrichtungen erforderlich ist. Die dafür benötigte elektrische Energie sowie der ggf. erforderliche Potenzialaustausch einschließlich zugehöriger Erdung stellt der Kunde auf seine Kosten zur Verfügung.
- 4.3 Etwaige Arbeiten am Netz der SmartService oder am Anschluss des Kunden darf nur vom SmartService oder deren Beauftragten durchgeführt werden.
- 4.4 Der Kunde soll seine persönlichen Daten in regelmäßigen Intervallen in geeigneter Form so sichern, dass diese vor Verlust geschützt sind und mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.
- 4.5 Persönliche Zugangs- und Identifizierungsdaten wie Kenn- und Passwörter sowie Benutzernamen sind vor Zugriff oder Kenntnisnahme durch Dritte zu schützen. Bei Verdacht auf Kenntnis seitens unberechtigter Dritter sind diese sofort zu ändern.
- 4.6 Bei der Inanspruchnahme der Leistungen der SmartService hat der Kunde die einschlägigen gesetzlichen, behördlichen und aufsichtsrechtlichen Regelungen und Anweisungen zu befolgen und die Leistungen nicht missbräuchlich zu nutzen. Weiter gelten folgende Regelungen:
- Die Leistung darf nicht so benutzt werden, dass Störungen oder Beeinträchtigungen bei SmartService, anderen Anbietern oder Dritten verursacht wird.
 - Es dürfen nur die Geräte im Zusammenhang mit der Leistung von SmartService verwendet werden, die dafür zugelassen sind.
 - Straf- und jugendschutzrechtliche Vorschriften sind einzuhalten, d.h. insbesondere dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten angeboten oder verbreitet werden oder darauf hinweisen.
 - Gesetzlich verbotene, unaufgeforderte Informationen, Anwendungen, Dateien und sonstige Gegenstände dürfen nicht übersendet werden, wie z.B. unerwünschte und unerlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder durch rechtswidrige Einwahlprogramme (Dialer), Computer-Viren oder sonstige Computer-Schadprogramme.
 - Ferner sind nationale und internationale Marken- und Urheberrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte zu beachten.

Bei einer Anrufweiterschaltung muss der Kunde sicherstellen, dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeleitet werden soll, damit einverstanden ist.

- 4.7 Kann der Kunde ihm zumutbare Maßnahmen zur Schadensabwehr und ggf. Schadensminderung ergreifen, ist er dazu verpflichtet. Somit muss sich der Kunde regelmäßig über die Gefahren und Risiken (z.B. bezüglich Viren, Spam, Dialern, etc.) bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten informieren und geeignete Schutzmechanismen (z.B. Virenschutzprogramm) einsetzen.

- 4.8 Der Kunde wird SmartService und deren Erfüllungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der bereitgestellten Leistungen durch den Kunden selbst beruhen oder von ihm zu vertreten sind.

5. Rechte des Kunden

- 5.1 Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der angegebenen Leistung, hat der Kunde das Recht, rückwirkend ab Kenntnis und nach Prüfung des Anbieters in einen Tarif zu wechseln, der den Leistungsmerkmalen entspricht. Kann Thüga SmartService GmbH keinen entsprechenden Tarif anbieten, so steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

6. Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die monatlichen Telefonie-Kosten (Flat, Minutentarif) und alle weiteren Verbindungspreise werden nach Ablauf des Monats zur Zahlung fällig.
- 6.2 Der Kunde erteilt ein SEPA-Lastschriftmandat zum Einzug sämtlicher fälliger Forderungen.
- 6.3 Die Rechnungen stehen dem Kunden online im PlusPortal uneingeschränkt zur Verfügung. Der Kunde soll mindestens einmal monatlich seine Rechnungen abrufen.
- 6.4 SmartService behält sich das Recht vor, fehlerhafte Rechnungen nachträglich zu korrigieren. Eventuelle Rückerstattungen an den Kunden werden mit künftigen Forderungen verrechnet bzw. gutgeschrieben.
- 6.5 Einsprüche gegen die abgerechneten Verbindungspreise und nutzungsabhängigen Entgelte sind innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang geltend zu machen. Anderenfalls gilt die Rechnung als genehmigt. Der Kunde wird in den Rechnungen auf die Folgen der unterlassenen Beanstandung besonders hingewiesen.

7. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibung und Preise

- 7.1 Anpassungen des Vertrages, ausgenommen Preisanpassung und vertragswesentliche Regelungen, die zur Anpassung an geänderte rechtliche oder wirtschaftliche Vorgaben unter Wahrung des Äquivalenzverhältnisses erforderlich sind, werden dem Kunden mit einer Frist von mindestens zwei Monaten zum Zeitpunkt ihres Inkrafttretens schriftlich mitgeteilt. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 1 Monat zum Inkrafttreten der Anpassung zu kündigen. Kündigt er den Vertrag nicht, so treten die Anpassungen ab dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt in Kraft. Der Kunde wird in der schriftlichen Mitteilung auf die Bedeutung seines Schweigens hingewiesen.
- 7.2 Die in der Preisliste aufgeführten Preise verstehen sich einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer, derzeit 19 % (Bruttopreise). Bei Erhöhungen oder Absenkungen der Umsatzsteuer durch den Gesetzgeber ändern sich die Bruttopreise entsprechend. Bei Inkrafttreten weiterer oder Wegfall bestehender Steuern oder Abgaben mit Einfluss auf die in der Preisliste aufgeführten Preise werden die Preise entsprechend der tatsächlich eingetretenen Be- oder Entlastung angepasst, sofern die Weitergabe an den Endkunden zulässig ist. Änderungen von Steuern oder Abgaben berechtigen nicht zur Kündigung.

8. Kündigung & Verzug

- 8.1 Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Monaten, erstmals zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Andernfalls verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate.
- 8.2 Falls die Breitbanddienste der SmartService aufgrund von Störungen der Hausverkabelung, die von keinem der beiden Vertragspartner zu vertreten sind, nicht mehr erbracht werden können, entfällt die Kündigungsfrist.
- 8.3 SmartService ist berechtigt, den Anschluss des Kunden gemäß § 45k TKG zu sperren, wenn sich der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75,00 € in Verzug befindet. Der Kunde kann gegen die angekündigte Sperrung Rechtsschutz bei den Gerichten beantragen.
- 8.4 Der Kunde ist im Fall der Sperrung verpflichtet, die vertragliche Vergütung weiter zu entrichten. Für die Entsperrung des Anschlusses fällt eine Gebühr nach der Preisliste an. Der Kunde kann nachweisen, dass keine oder geringere Kosten entstanden sind.
- 8.5 Sofern zu befürchten ist, dass der Kunde seinen Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird, ist SmartService berechtigt, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen in Höhe der voraussichtlich anfallenden monatlichen Entgelte zu verlangen. Ziffer 8.3 gilt entsprechend.

- 8.6 Der Vertrag kann bei wesentlichen Vertragsverletzungen fristlos gekündigt werden. SmartService ist insbesondere berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde trotz Mahnung mit Androhung der Sperrung sich mit der Zahlung eines Betrages in Höhe des monatlichen Flat-Preises für zwei Monate in Verzug befindet.
- 8.7 Im Falle der Kündigung durch SmartService aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, kann SmartService vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 30% der restlichen, bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der nächstmöglichen ordentlichen Kündigung zu entrichtenden monatlichen Nutzungsentgelte verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines fehlenden oder geringeren Schadens und SmartService bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.
- 8.8 Zieht der Kunde von der Adresse des Anschlusses fort, berechtigt dies zu einer vorzeitigen Kündigung des Vertrages nur dann, wenn SmartService die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnort nicht erbringen kann. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Fall 3 Monate zum Monatsende ab Umzugstermin. Andernfalls wird der Vertrag an den neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte fortgesetzt. SmartService kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches der gültigen Preisliste zu entnehmen ist.
- 8.9 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzug bleibt SmartService vorbehalten.
- 8.10 Kündigungen sind schriftlich, per Telefax oder E-Mail möglich. Etwaige Schadensersatzansprüche eines Vertragspartners aus oder in Zusammenhang mit einer Kündigung bleiben unberührt.

9. Haftung

- 9.1 Für Schäden auf Grund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit haftet SmartService nach den Regelungen des TKG. Die Haftung für Vermögensschäden, die nicht auf Vorsatz beruhen, ist gem. § 44a TKG auf höchstens 12.500 € je Endnutzer begrenzt und im Fall eines einheitlichen schadenverursachenden Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern auf insgesamt höchstens 10 Mio. €.
- 9.2 Im Übrigen haftet SmartService bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet SmartService im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und im Übrigen für wesentliche Vertragsverpflichtungen in Höhe des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens.
- 9.3 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

10. Sonstige Bedingungen

- 10.1 SmartService ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte zu erbringen.
- 10.2 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt.
- 10.3 Im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhobene Daten werden von SmartService automatisch gespeichert, verarbeitet und im Rahmen der Zweckbestimmungen verwendet und ggf. übermittelt.
- 10.4 Der Kunde kann im Fall von Verletzungen durch SmartService der nach dem TKG vorgesehenen Verpflichtungen durch Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einleiten. Der Antrag ist zu richten an: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Ref. 216, Schlichtungsstelle, Postfach 8001, 53105 Bonn. Formulare und Hinweise sind unter dieser Adresse oder unter www.bundesnetzagentur.de erhältlich.
- 10.5 Ansprüche der SmartService kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.
- 10.6 Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von SmartService zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von SmartService durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. SmartService ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch SmartService nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support. Alle aufgeführten Punkte kommen bei Verwendung kundeneigener Hardware nicht zum Tragen.
- 10.7 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, gilt für die Auslegung des Vertrages folgende Reihenfolge der Vertragsbedingungen: a) Auftrag inkl. Anlagen, b) Preisliste, c) Leistungsbeschreibung, d) AGBs.
- 10.8 Es gilt deutsches Recht.
- 10.9 Dieser Vertrag einschließlich dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen berücksichtigt die Informationspflichten gem. § 312d BGB in Verbindung mit Art. 246a § 1 EGBGB.

11. Routerfreiheit

- 11.1 SmartService ist aufgrund des Gesetzes zur Routerfreiheit dazu verpflichtet, dem Kunden die freie Wahl seines Endgerätes zu überlassen und die dafür notwendigen Zugangsdaten und Informationen unaufgefordert und kostenlos zuzustellen.

Hierzu sind folgende Punkte zu beachten:

- Zugangsdaten werden nur an berechtigte Personen herausgegeben. Die Übermittlung der Daten erfolgt i.d.R. über den Postweg.
- Werden Zugangsdaten in ein nicht ausdrücklich von SmartService unterstütztes Endgerät eingegeben, kann SmartService in diesem Fall keinen technischen Support übernehmen. Ändert der Kunde an von SmartService bereitgestellter Hardware Einstellungen so ab, dass von SmartService-Seite kein Zugriff mehr auf das Endgerät erfolgen kann oder tauscht er während der Vertragslaufzeit die Hardware, entfällt der Haftungs- und Supportanspruch.
- Der Kunde hat geeignete Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu treffen. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten für das Kundenportal und den Telefonie-Account vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen.
- Weiterhin weist SmartService darauf hin, dass durch die Herausgabe von Zugangsdaten an den Endkunden Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch oder Erlangen der Daten durch Dritte entstehen können. Der Kunde hat ausreichende rechtliche und tatsächliche Vorkehrungen zur Vermeidung solcher Schäden zu treffen. Soweit SmartService für Schäden im Zusammenhang mit der Herausgabe von Zugangsdaten an Endkunden wegen Verstößen gegen Vorgaben des Datenschutz- und Telekommunikationsgesetzes durch den Kunden in Anspruch genommen wird, ist SmartService hierfür auf erstes Anfordern und in vollem Umfang freizustellen.
- Soweit Zugangsdaten auf kundeneigener Hardware eingesetzt werden, erstreckt sich die Gewährleistung von SmartService nur auf die Verfügbarkeit der Dienste und nicht auf das Zusammenwirken mit der Hardware des Kunden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die auf seiner Hardware vorinstallierte Software (Betriebssystem, Firmware etc.) zu der von SmartService gelieferten Technik kompatibel ist. SmartService übernimmt für Ausfälle durch fehlerhafte Konfiguration der kundeneigenen Hardware und damit verbundene finanzielle oder materielle Folgen keinerlei Haftung.
- Die DSL-Zugangsdaten definieren sich als die notwendigen Informationen, die ein Endkunde benötigt, um Zugang zu dem Netzwerk des Providers zu erhalten. Im Falle der SmartService bezieht sich das auf die vom DHCP-Server erhaltenen Informationen.
- Der Endkunde muss seinen Router als DHCP-Client konfigurieren. DHCP steht für Dynamic Host Configuration Protocol und meint die Zuweisung der Netzwerkkonfigurationsparameter wie IP-Adressen, die nach Anfrage des Endkundengerätes vom DHCP-Server zugeteilt werden. Wenn das Endkundengerät kein DHCP unterstützt oder nicht als DHCP-Client fungiert, kann es keinen Kontakt mit dem Netzwerk herstellen und somit keine Internetverbindung aufbauen. Es werden keine Zugangsdaten benötigt.
- Die SIP-Zugangsdaten definieren sich als die notwendigen Informationen, die ein Endkunde benötigt, um sich im Telefonesystem anzumelden.

12. Widerrufsbelehrung

- 12.1 **Widerrufsrecht**
Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Datum der Auftragsbestätigung. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Der Widerruf ist zu richten an: Thüga SmartService GmbH, Zum Kugelfang 2, 95119 Naila.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an Thüga SmartService GmbH, Zum Kugelfang 2, 95119 Naila zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.