

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Kabelanschluss, Internet und Telefon der SYNVIA media GmbH

Erzbergerstr. 1, 39104 Magdeburg (nachfolgend „SYNVIA media“)

§1 Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- (1) Die SYNVIA media erbringt ihre angebotenen Dienstleistungen ausschließlich gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars und der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (folgend „AGB“).
- (2) Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- (3) Der Einbeziehung von AGB des Kunden wird widersprochen.

§2 Voraussetzungen für die Nutzung der Dienste

- (1) Sämtliche Dienste der SYNVIA media können, sofern sich aus gesonderten Vereinbarungen nichts anderes ergibt, nur in Verbindung mit einem vollversorgten Kabelanschluss im Breitband-Kabelnetz der SYNVIA media in Anspruch genommen werden.
- (2) Verliert der Kunde während der Vertragslaufzeit aus einem nicht von SYNVIA media zu vertretendem Grunde den Zugang zum Kabelnetz der SYNVIA media, besteht für SYNVIA media ein außerordentliches Kündigungsrecht hinsichtlich der darüber bereitgestellten Dienste. Hat der Kunde den Verlust des Zugangs zum vollversorgten Kabelanschluss zu vertreten (z.B. Sperrung wegen nicht gezahlter Nebenkosten), haftet er gegenüber der SYNVIA media für den entstandenen Schaden einschließlich des entgangenen Gewinns.

§3 Vertragsabschluss

- (1) Alle Angebote der SYNVIA media sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
- (2) Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der SYNVIA media zwischen der SYNVIA media und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch die SYNVIA media (Annahme), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen diesen AGB und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist. Die SYNVIA media kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.

- (3) SYNVIA media akzeptiert grundsätzlich nur volljährige, natürliche Personen mit Wohnsitz in Deutschland als Kunden. Bei den Diensten handelt sich um Privatkundenprodukte.
- (4) SYNVIA media kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises sowie vom Vorhandensein ausreichender Bonität (siehe § 12 (1)) abhängig machen.
- (5) Sowohl für Arbeiten am Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücksnutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise Rechtsinhaber und der Gesellschaft oder einem mit dieser im Sinne der §§ 15ff AktG verbundenen Unternehmen geschlossen wird.
- (6) SYNVIA media ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit SYNVIA media sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.

§4 Nutzungen durch Dritte

- (1) Dem Kunden ist es ohne schriftliche Zustimmung der SYNVIA media nicht gestattet, ihm von der SYNVIA media zur Nutzung überlassene technische Geräte, Software, Netzanbindungen und Dienste Dritten zur alleinigen Nutzung oder entgeltlichen Nutzung zu überlassen.
- (2) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte und unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat.
- (3) Der Kunde wird insbesondere Dritten gegenüber über den von der SYNVIA media bereitgestellten Zugang und darüber erbrachte Dienste keine Telekommunikationsleistungen erbringen. Ebenfalls ist es dem Kunden, mit Ausnahme von Kleingewerbetreibenden, untersagt, den Zugang für Dienste zu nutzen, in deren Folge er eine Vergütung oder sonstige Vorteile direkt oder indirekt von Dritten erhält bzw. gewährt bekommt.

§5 Leistungsumfang

- (1) SYNVIA media ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, den jeweils aktuellen Leistungsbeschreibungen, der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG und Preisverzeichnissen, die im Internet unter www.synvia.de/media/kundenservice/#dokumente eingesehen werden können, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist.
- (2) Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, haben die von der SYNVIA media angebotenen Dienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit gemäß den gesetzlichen Vorgaben.
- (3) Soweit SYNVIA media neben den beauftragten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- (4) Die Leistungsverpflichtung der SYNVIA media gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die SYNVIA media mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der SYNVIA media beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, mit Ausnahme der Entstörung gemäß § 58 TKG.
- (5) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die SYNVIA media beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im SYNVIA media-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SYNVIA media. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten der SYNVIA media.
- (6) Die Dienste/Zugänge (Schnittstellen) werden für den privaten Gebrauch zur Verfügung gestellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite setzt einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der SYNVIA media voraus.
- (7) Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung

durch die SYNVIA media, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.

- (8) Die SYNVIA media ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der SYNVIA media dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.
- (9) Die Gesellschaft ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen und in funktionsfähigem Zustand zu erhalten. Der Zugang wird über das Telekommunikationsnetz von der Gesellschaft realisiert.
- (10) Besteht der Dienst in der Übertragung von TV- und Radiosignalen, übermittelt SYNVIA media digitale und analoge Rundfunk- und ggf. andere Signale bis zum Übergabepunkt (Erfüllungsort). SYNVIA media übermittelt diese Signale nur, soweit ihr dies die Bindung an Gesetze, Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. von Landesmedienanstalten und Programmveranstaltern) möglich ist. SYNVIA media behält sich daher vor, die einzelnen Kanäle, deren Belegung und Nutzung ändern zu können. Insoweit ist die Übertragung bestimmter Programme, soweit nicht ausdrücklich gesondert vereinbart, nicht Gegenstand des Vertrages.

§6 Hardware und Zugangsdaten

- (1) Von SYNVIA media leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der SYNVIA media. SYNVIA media bleibt insbesondere auch Eigentümerin aller Service- und Technikeinrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
- (2) SYNVIA media ist bei leih- oder mietweiser Überlassung von Dienstzugangsgeräten und sonstiger Hardware, berechtigt aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen. Der Kunde hat SYNVIA media entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann SYNVIA media die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.
- (3) Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden für einen Anschluss mit der erstmaligen Inbetriebnahme dem Kunden mitgeteilt, sofern das für den Betrieb des Anschlusses notwendig ist.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, SYNVIA media über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SYNVIA media den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

- (5) Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, das gemäß den vorstehenden Absätzen überlassene Eigentum auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an den von SYNVIA media benannten Logistikdienstleister zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird SYNVIA media dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs in Rechnung stellen.
- (6) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass SYNVIA media kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (7) Die SYNVIA media verkauft oder überlässt dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages Hardware zum bestimmungsgemäßen und pfleglichen Gebrauch. Sofern die SYNVIA media dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch die SYNVIA media gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der SYNVIA media. Vollstrecken Gläubiger des Kunden in die verkaufte Ware, hat der Kunde die SYNVIA media unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der SYNVIA media durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.
- (8) Der Kunde darf das gemietete Endgerät nicht zu einem anderen als dem vertraglichen Gebrauchszweck nutzen. Er hat die Hardware pfleglich und fachgerecht gegen schädliche Umwelteinflüsse (Staub, Hitze, Feuchtigkeit/ Wasser usw.) geschützt zu betreiben. Die erforderliche Energie hat jeweils der Kunde zu stellen. Der Kunde ist ohne Erlaubnis der SYNVIA media nicht berechtigt, den Gebrauch der Sache einem Dritten zu überlassen.

§7 Fernzugriff auf durch die SYNVIA media leih- oder mietweise überlassene bzw. verkaufte technische Endeinrichtung i.S.d. § 2 Abs. 2 Nr. 6 TTDSG, z. B. Router oder sonstige Endgeräte (Zugangsendgerät)

- (1) Die SYNVIA media ist, sofern der Kunde eingewilligt hat, berechtigt, die zur Nutzung der Internet- und/oder Telefoniedienste erforderlichen Konfigurationsdaten auf das leih- oder mietweise überlassene bzw. verkaufte Zugangsendgerät aufzuspielen oder diese dort zu ändern.
- (2) Die SYNVIA media ist, sofern der Kunde eingewilligt hat, berechtigt, den IP-Telefoniebereich des Zugangsendgeräts zu verwalten.
- (3) Die SYNVIA media ist, sofern der Kunde eingewilligt hat, berechtigt, die Software/Firmware des von ihr bereitgestellten Zugangsendgeräts jederzeit für den Kunden

kostenfrei zu aktualisieren oder zu ändern oder das von ihm zur Verfügung gestellte Zugangsendgerät auf seine Kosten auszutauschen. Daher ist der Kunde verpflichtet, seine persönlichen Einstellungen auf dem Zugangsendgerät regelmäßig zu sichern. Ein ggf. erforderlicher Fernzugriff auf das Zugangsendgerät erfolgt nur mit dem Einverständnis des Kunden.

§8 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

- (1) Für die Nutzung eines kundeneigenen Zugangsendgeräts gelten darüber hinaus folgende Regelungen:
 - a) Verursacht das Zugangsendgerät des Kunden eine technische Störung im Breitbandnetz der SYNVIA media, so ist die SYNVIA media berechtigt, die Störung auf Kosten des Kunden zu beseitigen, sofern die Störung vom Kunden zu vertreten ist. Die SYNVIA media 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 Störungsbeseitigung angemessen berücksichtigen.
 - b) Der Kunde ist selbst für die Aktualisierung der Software/Firmware und die Einrichtung und Aktualisierung der Sicherheitseinstellungen verantwortlich.
- (2) Der Kunde erkennt grundsätzlich an, dass die SYNVIA media ausschließlich unter Verwendung der durch die SYNVIA media leih- oder mietweise überlassenen bzw. verkauften technischen Einrichtungen, z. B. der Router oder sonstiger Endgeräte, die vereinbarte Leistung im Sinne der Leistungsbeschreibung und im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen gewährt. Bei anderen Einrichtungen oder durch den Kunden oder Dritte technisch veränderter Hard- oder Software erlischt die entsprechende Leistungsbeschreibung und Gewährleistung. Dieses liegt einzig im Risiko des Kunden. Unterstützend nennt die SYNVIA media im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss dem Kunden notwendige Konfigurationsparameter, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.
- (3) Im Übrigen übernimmt die SYNVIA media keinerlei Beratung oder Entstörung bezüglich solcher Endgeräte, es sei denn, im Auftragsformular werden abweichende Vereinbarungen getroffen.

§9 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus dem Auftragsformular und sind nur verbindlich, wenn die SYNVIA media diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die SYNVIA media geschaffen hat, so dass die SYNVIA media den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- (2) SYNVIA media ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages (§ 3 Abs. 5 dieser AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist.
- (3) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechtsinhabers gemäß § 3 Abs. 5 dieser AGB nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, SYNVIA media allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen.
- (4) Gerät SYNVIA media in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens vierzehn Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- (5) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der SYNVIA media liegende und von der SYNVIA media nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden, entbinden die SYNVIA media für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die SYNVIA media, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

§10 Änderungen der AGB

- (1) Die SYNVIA media ist berechtigt, Änderungen des Vertragsverhältnisses nach billigem Ermessen zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zu anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende

regulatorische Umfeld) vorzunehmen. Die SYNVIA media teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens einen Monat und höchstens zwei Monate vor Inkrafttreten mit und wird Änderungen nur insoweit unter Beachtung der Interessen des Kunden vornehmen, wie es zwingend erforderlich ist. Bei jeder Änderung nach billigem Ermessen steht dem Kunden das Recht einer gerichtlichen Überprüfung der Änderung auf deren Angemessenheit zu.

- (2) Die SYNVIA media behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für die SYNVIA media nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist.
- (3) Alle vorstehend in den Ziffern (1) und (2) genannten Änderungen der AGB werden mindestens einen und höchstens zwei Monate vor Wirksamwerden auf einem dauerhaften Datenträger, z. B. einer pdf-Datei oder E-Mail veröffentlicht und dem Kunden in einer Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach dieser Mitteilung in Kraft.
- (4) Ändert die SYNVIA media die Vertragsbedingungen einseitig nicht ausschließlich zum Vorteil des Kunden, kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von zwei Monaten nach dem Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich kündigen.

§11 Leistungsstörungen / Gewährleistung

- (1) Die SYNVIA media wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von der SYNVIA media zu vertretende Störung vor, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die SYNVIA media berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der SYNVIA media in Rechnung zu stellen. Selbiges gilt für die Nichteinhaltung vorher mit dem Kunden vereinbarter Termine, seitens der SYNVIA media oder mit Dritten. Der von SYNVIA beauftragte Service- und Wartungspartner informiert den Kunden darüber entsprechend vorab, dass er die Kosten für die Entstörung in dem Fall dem Kunden direkt in Rechnung stellt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, Störungen der von ihm genutzten Dienste oder mögliche Schäden am Netz oder am Anschluss unverzüglich dem Störungsdienst telefonisch unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten anzuzeigen und nur von der SYNVIA media beseitigen zu lassen. Telefonische Störungsmeldungen werden 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr entgegengenommen.

- (3) Der Kunde erklärt sein Einverständnis, ggf. in seiner Wohnung alle Arbeiten ausführen zu lassen, die zur Errichtung, Instandhaltung, Beseitigung von Störungen und Schäden oder zur Änderung oder Beseitigung des Netzes oder der Anschlussdosen erforderlich sind. Zu diesem Zweck gestattet der Kunde der SYNVIA media oder einem von der SYNVIA media beauftragten Unternehmen nach rechtzeitiger Voranmeldung den Zutritt zu seiner Wohnung.
- (4) SYNVIA media unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten unter der auf <https://synvia.de/media/kundenservice/> angegebenen Telefonnummer erreicht werden kann.
- (5) Bei einer erheblichen Behinderung, die im Verantwortungsbereich der SYNVIA media liegt, gelten die gesetzlichen Regelungen nach TKG.
- (6) Außerhalb des Einflussbereiches der SYNVIA liegende und von der SYNVIA nicht zu vertretene Ereignisse durch höhere Gewalt (z.B. durch Störsender, atmosphärische Störungen oder Satellitenausfall) berechtigen den Kunden nicht zur Minderung der Entgelte.
- (7) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der SYNVIA media liegende und von der SYNVIA media nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden, entbinden die SYNVIA media für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen SYNVIA media, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

§12 Bonitätsprüfung und Anschriftenermittlung

- (1) SYNVIA media ist berechtigt, eine Bonitätsprüfung und ein Scoring auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren unter Verwendung von Anschriftendaten (u.a. Namen, Anschriften, Geburtsdaten) - beides durch eine Auskunftseinstellung durchzuführen. Bei Vorliegen negativer Bonitätsmerkmale, insbesondere bei Vorliegen einer negativen Auskunft der oben genannten Gesellschaften zu Merkmalen der Bonität des Kunden, einschließlich des Scoringwertes, kann SYNVIA media den Auftrag des Kunden ablehnen.
- (2) SYNVIA media übermittelt im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden (nachstehend auch „SCHUFA“ genannt) oder an die Creditreform AG, Hellersbergstraße 12, 41460 Neuss (nachstehend auch „Creditreform“ genannt). Nähere Informationen hierzu finden Sie im Anhang: Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten (Datenschutzinformationen nach Artikel 13 und Artikel 14 DSGVO).

- (3) SYNVIA media ist berechtigt, Anschriften unserer Kunden zur Forderungsbeitreibung durch eine Auskunftseinstellung unter Verwendung von Anschriftendaten (u.a. Namen, Anschriften, Geburtsdaten) zu ermitteln. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Anhang: Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten (Datenschutzinformationen nach Artikel 13 und Artikel 14 DSGVO).

§13 Geheimhaltung, Datenschutz, Speicherung von Abrechnungsdaten

- (1) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name, postalische und elektronische Kontaktdaten, ggf. Geburtsdatum) von der Gesellschaft in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben und verwendet werden. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass SYNVIA media Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Anhang: Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten (Datenschutzinformationen nach Artikel 13 und Artikel 14 DSGVO).
- (2) SYNVIA media speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sogenannte Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden) zu Abrechnungs- und Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs Monate nach Abrechnung. Der Gesellschaft ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft SYNVIA media gemäß § 67 Abs.4 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (3) SYNVIA media erteilt dem Kunden sofern gewünscht einen Einzelverbindungs nachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin.

§14 Datenabgleich bei Kombi-Vorteilen

Sofern der Kunde einen Kombi-Vorteil wahrnehmen möchte, willigt er zwecks Abrechnung und Gewährung eventueller Kombi-Vorteile in die Verarbeitung seiner entsprechend erforderlichen personenbezogenen Daten bei unseren Kooperationspartnern der SYNVIA Group (SYNVIA media GmbH, SYNVIA energy GmbH, SYNVIA mobility GmbH) ein. Weitere Informationen z. B. zu den Zwecken und den Widerrufsmöglichkeiten erhält der Kunde bei Abgabe der Einwilligung.

Gleiches gilt für die Einwilligung in die gemeinsame werbliche Ansprüche innerhalb der SYNIVIA Group (SYNVIA media GmbH, SYNIVIA energy GmbH, SYNIVIA mobility GmbH).

§15 Online Service (Kundenportal)

- (1) SYNIVIA media unterhält das Kundenportal auf ihrer Website unter <https://mein-synvia.de/>, zu dem jeder Kunde einen Zugang mit der Auftragsbestätigung erhält.
- (2) Über das Kundenportal können teilweise auch die eigenen Daten geändert werden, Vertragsänderungen vorgenommen werden, sowie die Vertrags- und Abrechnungsrelevanten Informationen eingesehen werden.
- (3) Für die Nutzung des Kundenportals erhält der Kunde einen Benutzernamen und ein Passwort von der Gesellschaft. Mit diesen Zugangsdaten erhält er Zugang zum Kundenportal. Passwörter dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem unberechtigten Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde dies unverzüglich der Gesellschaft zu melden.
- (4) Passwörter/ Kennwörter dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem unberechtigten Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von dem Passwort/ Kennwort Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde das Passwort unverzüglich zu ändern. Ferner ist der Kunde verpflichtet, Passwörter in ausschließlich in verschlüsselter Form zu speichern oder zu übermitteln.

§16 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug

- (1) Die vom Kunden an SYNIVIA media zu zahlenden Rechnungsbeträgen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Eine vollständige, gültige Preisliste kann jederzeit in den Geschäftsräumen der SYNIVIA media oder unter <https://synvia.de/media/kundenservice/#dokumente> eingesehen werden.
- (2) SYNIVIA media stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Preise, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich der betreffende Steuer- und/oder Gebührensatz ändert.
- (3) SYNIVIA media ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungsanschrift sowie die

Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.

- (4) Der Kunde ist zur Zahlung der laufenden Preise für die vereinbarten Dienste zum vereinbarten Fälligkeitstermin verpflichtet. Die Rechnungsstellung für den Grundpreis und die nutzungsunabhängigen Entgelte erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den vorausgegangenen Monat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses Tag genau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats, jeweils für den Vormonat und wird frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang eingezogen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen.
- (5) Die Zahlung erfolgt in der Regel per SEPA-Lastschriftverfahren. Hat der Kunde der SYNIVIA media ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von der SYNIVIA media im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt die SYNIVIA media dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. Die SYNIVIA media ist zudem berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- (6) Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde SYNIVIA media umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann die SYNIVIA media bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandates eine Bearbeitungsvergütung für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß der gültigen Preisliste erheben.
- (7) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens; SYNIVIA media bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SYNIVIA media berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, ab Verzugsbeginn zu berechnen, es sei denn, dass die SYNIVIA media im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist.

Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt SYNVIA media vorbehalten. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o. g. Basiszinssatz. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Höhe des Verzugschadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der SYNVIA media bleiben hiervon unberührt.

- (8) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SYNVIA media berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der gesetzlich verankerten Regelungen zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die Freischaltung eines Anschlusses (TV-, Telefon- oder Internetzugang) wird entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet.
- (9) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
- (10) Gegen Ansprüche von SYNVIA media kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- (11) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.
- (12) Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.

§ 17 Elektronische

Rechnung/Papierrechnung/Einzelverbindungs nachweis

- (1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von SYNVIA media in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal zur Verfügung gestellt. Es besteht auch die Option die Rechnung in Papierform zu erhalten. Die Wahl dieser Option kann zu Zusatzkosten entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars oder des Preisverzeichnisses führen.
- (2) Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt SYNVIA media im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

§18 Beanstandung von Rechnungen

- (1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber SYNVIA media erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. SYNVIA media wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit für SYNVIA media die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- (2) Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgelt nachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgelt nachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.
- (3) Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von SYNVIA media in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat SYNVIA media Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 4 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.
- (4) Fordert die SYNVIA media ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach § 18 (3) dieser AGB, so erstattet SYNVIA media die vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Vergütung spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung in der Form einer Gutschrift auf der Rechnung.

- (5) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft SYNVIA media keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

SYNVIA media wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung deutlich hervorgehoben hinweisen.

§19 Zugangssperre

- (1) SYNVIA media ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperrung), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mindestens zweimalig mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist und die Höhe der Zahlungsverpflichtungen die gesetzlich vorgeschriebene Grenze erreicht und die Gesellschaft dem Kunden die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung des gesetzlich geregelten Betrages bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, es sei denn, der Kunde wurde zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags aufgefordert und zahlte diesen binnen zwei Wochen nicht. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 61 Abs. 4 TKG.
- (2) Im Übrigen darf SYNVIA media eine Sperrung nur durchführen, wenn
- a) der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. einer Manipulation durch Dritte besteht. Der Missbrauch bzw. eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der SYNVIA media in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder
 - b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der SYNVIA media, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.

- (3) Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch SYNVIA media wird diese Sperrung zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf SYNVIA media den Netzzugang des Kunden insgesamt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sperren (Vollsperrung).
- (4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

§20 Regelungen zum Anbieterwechsel

- (1) Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat SYNVIA media als abgebendes Unternehmen ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Nach Vertragsende reduziert sich der Entgeltanspruch um 50 %, es sei denn, SYNVIA media als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch SYNVIA media Tag genau.
- (2) Entschädigungsregelungen für jeden Arbeitstag der Unterbrechung und für einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin, den der Kunde nicht zu vertreten hat, werden in der jeweiligen Leistungsbeschreibung geregelt.

§21 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) SYNVIA media haftet bei der Erbringung ihrer Dienste für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder durch ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 20 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

- (2) Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet SYNVIA media unbegrenzt. Für Sach- und Vermögensschäden, die außerhalb des Anwendungsbereichs von Absatz 1 liegen, haftet SYNVIA media unbegrenzt nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- (3) SYNVIA media haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen die SYNVIA media-Leistungen unterbleiben.
- (4) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der SYNVIA media, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
- (5) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung im Rahmen einer übernommenen Garantie.
- (6) Die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a BGB ist ausgeschlossen. SYNVIA media haftet nicht für mögliche Schäden, die dem Kunden durch die Installation oder den Betrieb eines Empfangsgeräts entstehen, das er nicht von SYNVIA media erhalten hat.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- (8) SYNVIA media ist nicht für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der mittels seiner Produkte von Dritten zu erlangenden Inhalte (Informationen) verantwortlich.
- (9) Die Haftung von SYNVIA media für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen.
- (10) SYNVIA media haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen, und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt. Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Vertrages auf den von der SYNVIA media zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß § 7 Telemediengesetz (TMG).
- (11) In Bezug auf die von der SYNVIA media entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (12) Für den Verlust von Daten haftet SYNVIA media nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (13) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der SYNVIA media-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungshelfen.

- (14) Im Übrigen ist die Haftung der SYNVIA media ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (15) Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der SYNVIA media oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der SYNVIA media-Leistungen oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

§22 Unterbrechung von Diensten

- (1) SYNVIA media ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der SYNVIA media voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- (3) SYNVIA media ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

§23 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Die jeweilige Mindestvertragslaufzeit kann der Leistungsbeschreibung und der Preisliste entnommen werden. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt am Tag der Inbetriebnahme. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- (2) SYNVIA media weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
 - a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für drei Monate entspricht, in Verzug kommt,

- b) der Kunde zahlungsunfähig ist,
 - c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 26 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
 - d) der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks eines Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,
 - e) SYNVIA media ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
 - f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
 - g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und SYNVIA media die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
 - h) der Kunde die Dienste der Gesellschaft missbräuchlich im Sinne des § 26 Abs. 2 bis 7 dieser AGB für den Internetzugang nutzt.
 - i) oder ein Fall des § 9 Abs. 2 oder Abs. 5 S. 1 dieser AGB vorliegt.
- (4) Bestellt ein Kunde, mit dem SYNVIA media bereits einen Vertrag über den Empfang bestellter Programmpakete (Kabelanschluss) geschlossen hat, einen Dienst von SYNVIA media, für den der Kabelanschluss Voraussetzung ist, richten sich Laufzeit und Kündigung des Kabelanschlussvertrages nach der Laufzeit und der Kündigungsmöglichkeit des Dienstes, für den der Kabelanschluss Voraussetzung ist, nachdem der Kabelanschluss-Vertrag abgelaufen ist. Die neue Mindestvertragslaufzeit beginnt in diesem Fall rückwirkend ab dem ersten Tag des Monats, in welchem der Dienst vom Kunden bestellt wurde.
- (5) Zieht der Kunde während der Vertragslaufzeit in ein Objekt, in welchem der bestellte Dienst von SYNVIA media angeboten wird, wird der Vertrag ohne Änderung der Laufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte in dem neuen Objekt fortgesetzt. SYNVIA media ist berechtigt, für die durch den Umzug entstandenen Aufwendungen ein Entgelt gemäß Preisliste zu verlangen, welches aber nicht höher sein darf als das für einen entsprechenden Neuanschluss.
- (6) Zieht ein Kunde während der Laufzeit des Vertrags in ein von SYNVIA media nicht versorgtes Objekt, steht ihm das Recht zu, den Vertrag mit einer Frist von 1 Monat zu kündigen. Der Kunde ist in diesen Fällen verpflichtet, unverzüglich einen geeigneten Nachweis über den Umzug (z.B. Kündigungsbestätigung des Mietvertrags, amtliche Ummeldebestätigung) vorzulegen. Die monatlichen Entgelte werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung weiter berechnet.
- (7) Die Kündigung muss unter Angabe der Kundennummer schriftlich erfolgen. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung

kommt es auf den rechtzeitigen Zugang beim Vertragspartner an.

§24 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist zusätzlich zu seinen vertraglichen Pflichten insbesondere verpflichtet,
- a) eintretende Änderungen vertragsrelevanter Daten (Namen, Anschrift, Bankverbindung, E-Mail-Adresse) SYNVIA media unverzüglich in Textform (Brief oder E-Mail) mitzuteilen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach und kann daher vertragsrelevante Post nicht zugestellt werden, ist SYNVIA media berechtigt, für die zur Adressermittlung erforderlichen Kosten und die Kosten des dabei entstehenden Verwaltungsaufwandes eine Pauschale gemäß Preisliste zu erheben, es sei denn, der Kunde hat die gescheiterte Zustellung nicht zu vertreten. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass kein oder ein geringerer Schaden als die Pauschale entstanden ist;
 - b) nach Abgabe einer Störungsmeldung SYNVIA media durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandene Aufwendungen gemäß Preisliste zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen von SYNVIA media vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte, erkennen können;
 - c) alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an den technischen Einrichtungen von SYNVIA media nur durch SYNVIA media ausführen zu lassen;
 - d) das Netz und die technischen Einrichtungen der SYNVIA media oder andere Netze nicht zu stören, zu ändern oder zu beschädigen;
 - e) die Bestimmungen des Jugendschutzes zu beachten.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die empfangenen Leistungen ausschließlich privat zu nutzen, es sei denn, es ist dem Kunden eine andere Nutzung durch gesonderte Vereinbarung gestattet.
- (3) Der Kunde ist ferner verpflichtet, das Netz und die Anschlussdosen pfleglich und sachgerecht zu behandeln. Das Netz und die Anschlussdosen stehen nicht im Eigentum des Kunden. Er darf weder Eingriffe am Netz noch an den Anschlussdosen vornehmen.
- (4) Der Kunde wird nur Hausinstallationen und Endrichtungen sowie Endgeräte anschließen, deren Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in Deutschland zulässig ist und die insbesondere den Regelungen über elektromagnetische Verträglichkeit entsprechen.
- (5) Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt,
- a) die Signale zur öffentlichen Vorführung oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten,

- b) die Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten,
 - c) für die Inanspruchnahme der Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen,
 - d) andere vom Privatgebrauch urheberrechtlich nicht gedeckte Nutzungen vorzunehmen.
- (6) Beim Bezug von Pay-TV ist der Kunde verpflichtet,
- a) sicherzustellen, dass Minderjährige keinen Zugang zu den für den Jugendschutz vergebenen PIN erhalten.
 - b) sowohl bei Vertragsbeginn als auch bei einem späteren Wechsel des Empfangsgeräts SYNVIA media die Seriennummer und ggf. die Chip Set ID des Empfangsgeräts mitzuteilen, damit das Empfangsgerät der SmartCard zugeordnet werden kann.
 - c) nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die SmartCard und, im Falle der Miete des Empfangsgeräts, diese unverzüglich auf seine Kosten und Gefahr zurückzugeben, anderenfalls den jeweils mit ihm vereinbarten bzw. der Preisliste zu entnehmendem pauschalem Schadensersatz zu zahlen. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass kein oder ein geringerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.
- (7) Der Kunde verpflichtet sich, insbesondere nachfolgende Handlungen zu unterlassen:
- a) Unaufgefordertes Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken (Junk-/Spam- Mails).
 - b) Missbräuchliches Posting von Nachrichten zu Werbezwecken (Spamming, Excessive Multi Posting, Excessive Cross Posting) bzw. ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z.B. Verbot der Blockade fremder Rechner).
 - c) Unbefugtes Eindringen in ein fremdes Rechnersystem (Hacking).
 - d) Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning).
 - e) Die fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Webserverdiensten), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Relaying).
 - f) Das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IPspoofing).
 - g) Das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing).
 - h) Das vorsätzliche oder fahrlässige Verbreiten von Computerviren und -würmern.
- (8) Soweit der vom Kunden beauftragte Dienst eine Flatrate enthält, ist der Kunde insbesondere verpflichtet, Produkte, Pakete und Optionen für Wiederverkaufstätigkeiten (Resale) oder die Durchführung gewerblicher Telekommunikations-

Dienstleistungen (z.B. Call Center, Tele-Marketing oder Fax-Dienste) zu unterlassen. Verstößt der Kunde gegen diese Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von einer Flatrate-Tarifierung ausgenommen.

§25 Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG

Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1. bis 3. TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der Gesellschaft zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:

Bundesnetzagentur
 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation
 (Referat 216)
 Postfach 80 01
 53105 Bonn
 E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de
 Webseite: www.bundesnetzagentur.de

§26 Schlussbestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist das Amtsgericht Magdeburg der Gerichtsstand. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.
- (2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- (3) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte der Gesellschaft, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.
- (4) Forderungen, Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der Gesellschaft abtreten bzw. übertragen.