

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen für die Erbringung der Dienstleistung TV (analog und digital) und Radio der Firma sÜC // dacor GmbH - Stand 13.06.2014



1. Geltungsbereich und Definitionen

1.1 Die sÜC//dacor GmbH, Schillerplatz 1, 96450 Coburg (im Folgenden SÜC//DACOR), bietet im Rahmen von „dacorTV (analog und digital) und Radio“ ihren Kunden Breitbandverteilernetze (dacor analog TV/Radio) und darüber hinaus ggf. weitere besondere Leistungen (dacor digital TV/Radio, dacor digital TV Premium) im Zusammenhang mit dem Breitbandverteilernetz an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Diese Leistungen werden im Rahmen der jeweils technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf einem von der SÜC//DACOR und ihren Geschäftspartnern betriebenen Netzwerk (Netz) angeboten. Das Netz ist regional begrenzt, steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SÜC//DACOR für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (AGB)“ gelten für die Leistungen „dacorTV (analog und digital) und Radio“ zwischen der SÜC//DACOR und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.

1.2 SÜC//DACOR erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf Grundlage
- unterschriebener Nutzungsverträge zwischen Hauseigentümer und der SÜC Energie und H2O GmbH
- des Einzelvertrages,
- dieser Leistungsbeschreibung und besonderer Geschäftsbedingungen der SÜC//DACOR GmbH für die Erbringung der Dienstleistung „dacorTV (analog und digital) und Radio“,
- der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SÜC//DACOR GmbH.

Im Falle von Widersprüchen gelten die Regelungen in der oben genannten Reihenfolge.

2 Zustandkommen des Vertrages

2.1 Der Vertrag kommt durch Unterschrift beider Parteien oder durch einen Kundenauftrag mit nachfolgender Auftragsbestätigung der SÜC//DACOR zustande. SÜC//DACOR kann die Annahme eines Auftrages verweigern, insbesondere wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen oder der Kunde keine Berechtigung für die Nutzung des Grundstücks in Form eines Nutzungsvertrages gem. §45a TKG beibringt. SÜC//DACOR kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.

3 Laufzeit und Kündigung

3.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfertigen Bereitstellung der vereinbarten Leistung.

3.2 Bei Verträgen mit Mindestlaufzeit ist der Vertrag von beiden Vertragspartnern erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit kündbar. Bei Verträgen mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten oder mehr verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

3.3 Bei Verträgen ohne Mindestlaufzeit ist der Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar.

3.4 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei SÜC//DACOR.

3.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
3.6 Im Falle von vereinbarten Ratenkauf hat der Kunde, bei vorzeitiger Vertragskündigung, z.B. wegen Umzug oder Zahlungsverzug, den Restwert des Gegenstandes des Ratenkaufes gem. gültiger Preisliste mit der Abschlussrechnung zu begleichen. Wurden Geräte oder Einrichtungen bei einem Vertrag mit Mindestvertragslaufzeit zu einem niedrigeren Preis als in der gültigen Preisliste aufgeführt an den Kunden ausgegeben, hat der Kunde, bei vorzeitiger Vertragskündigung, z.B. wegen Umzug oder Zahlungsverzug, den Restwert des Gegenstandes zu den Bedingungen entsprechend eines Ratenkaufes gem. gültiger Preisliste mit der Abschlussrechnung zu begleichen.

4 Standardleistung (dacor analog TV/Radio)

4.1 Die SÜC//DACOR überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit „dacor analog TV/Radio“ in einem von ihr durch ein glasfaserbasiertes Breitbandverteilernetz versorgten Gebiet einen Kabelanschluss.

4.2 Hierfür installiert SÜC//DACOR in einem von ihr bestimmten Versorgungsbereich jeweils einen Übergabepunkt bzw. Hausanschluss als Abschluss ihres Breitbandverteilernetzes auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen

wird, falls das Grundstück nicht im Versorgungsbereich eines anderen Übergabepunktes liegt. Die SÜC//DACOR bestimmt die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück, an der der Übergabepunkt installiert wird.

4.3 Der Übergabepunkt besteht aus der Verbindung des von der SÜC//DACOR betriebenen Telekommunikationsnetzes mit der Kundenanlage. Er beginnt am Abzweig bzw. Endpunkt des Telekommunikationsnetzes und endet mit der Abschlusseinrichtung bzw. dem Hausübergabepunkt (Netztrennverstärker bzw. Messprüfdose).

4.4 Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der SÜC//DACOR und stehen in deren Eigentum. Sie sind lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.

4.5 Die SÜC//DACOR übermittelt Ton-, Fernseh- und andere Signale bis zum Übergabepunkt. Der Leistungsumfang und ggf. notwendige Aktualisierungen ergeben sich aus dem jeweils gültigen „Kanabelungsplan“ der SÜC//DACOR, einzusehen auf der Website der SÜC//DACOR. Die SÜC//DACOR übermittelt die Signale nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmbieter/-veranstalter) ermöglicht. Der Kunde muss daher damit rechnen, dass nicht jederzeit dieselben Signale auf dieselbe Art und Weise zum Übergabepunkt übermittelt werden. Bei unverhältnismäßigen Veränderungen des „Kanabelungsplans“ der SÜC//DACOR zu Ungunsten des Kunden, z.B. bei gleichzeitiger Streichung mehrerer Kanäle aufgrund der Einstellung durch die Betreiber, ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung im Sinne der Ziffer 12 berechtigt.

4.6 Die Qualität und die weiteren technischen Parameter der übermittelten Ton-, Fernseh- und andere Signale am Übergabepunkt ergeben sich aus dem Dokument „Technische Spezifikation für TV/Radio-Signaleinspeisung“ der SÜC//DACOR.

4.7 Verschlüsselte digitale Programme sind nicht Bestandteil der Standardleistung. Zur Freischaltung zusätzlicher kostenpflichtiger Programme bedarf es eines gesonderten Vertrages.

5 Grundstücksnutzung

5.1 Kunden, die nicht Eigentümer des Grundstücks bzw. Objektes sind, haben auf Verlangen der SÜC//DACOR die schriftliche Zustimmung des Eigentümers zur Herstellung des Hausanschlusses und zur Benutzung des Grundstücks bzw. Objektes beizubringen.

5.2 Der Vertrag zwischen SÜC//DACOR und Kunde kann von SÜC//DACOR ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der SÜC//DACOR nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.

5.3 Sofern der Antrag fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist, hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn SÜC//DACOR den Antrag des Eigentümers auf Abschluss eines Nutzungsvertrages diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihm unterschriebenen Vertrags annimmt.

5.4 Kündigt SÜC//DACOR einen Vertrag, für den eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde wegen Nichtvorlage oder Kündigung des Nutzungsvertrages, außerordentlich ist der Kunde verpflichtet, eine Entschädigung in Höhe von 25% der Summe der Vergütung, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

5.5 Nach Ablauf des Vertrages legt SÜC//DACOR den Kundenanschluss still. SÜC//DACOR baut bei Vertragsende mobile Einrichtungen auf eigene Kosten ab oder ist - in Abstimmung mit dem dinglich Berechtigten - berechtigt, in Grundstücken und/oder Gebäuden verlegte/installierte Leitungen/Einrichtungen zu belassen.

6 Kundenanlage

6.1 Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Anpassung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage einschließlich der Endgeräte hinter dem Übergabepunkt ist der Kunde verantwortlich, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist.

6.2 Anlageteile können aus besonderen Gründen, insbesondere bei Sperrmaßnahmen aufgrund von Zahlungsverzug oder festgestelltem Missbrauch durch Dritte, unter Plombenverschluss genommen

werden. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist nach den Angaben der SÜC//DACOR vom Kunden zu veranlassen.

6.3 Es dürfen nur Materialien und Geräte verwendet werden, die entsprechend dem in der Europäischen Union gegebenen Stand der Technik und der Sicherheitstechnik hergestellt sind. Das Zeichen einer amtlich anerkannten Prüfstelle (z.B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen, FTZ-Prüfnummer) bezeugt, dass diese Voraussetzungen erfüllt sind.

6.4 Die Kundenanlage darf nur nach Maßgabe des jeweils aktuellen Telekommunikationsgesetzes und des jeweils aktuellen Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen betrieben werden.

6.5 Die SÜC//DACOR ist berechtigt, weitere technische Anforderungen an den Hausanschluss, die Kundenanlage und Endgeräte sowie an den Betrieb der Kundenanlage festzulegen, soweit dies aus Gründen des sicheren und störungsfreien Betriebes des Telekommunikationsnetzes und aus abrechnungstechnischen Gründen notwendig ist.

6.6 Die Kundenanlage muss technisch die Schutzanforderungen gemäß dem Gesetz über elektromagnetische Verträglichkeit von Geräten (EMVG) erfüllen bzw. die Vorschriften über die technischen Spezifikationen für Empfangs- und Verteilanlagen für Rundfunksignale (EVA) einhalten.

7 Überprüfung der Kundenanlage

7.1 Die SÜC//DACOR ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Kundenanlage vor und nach ihrer Inbetriebsetzung zu überprüfen. Sie hat den Kunden auf erkannte Sicherheitsmängel aufmerksam zu machen und kann deren Beseitigung unverzüglich verlangen.

7.2 Werden Mängel festgestellt, welche die Sicherheit gefährden oder erhebliche Störungen erwarten lassen, so ist die SÜC//DACOR berechtigt, den Anschluss oder die Versorgung zu verweigern; bei Gefahr für Leib und Leben ist sie hierzu verpflichtet.

7.3 Durch Vornahme oder Unterlassung der Überprüfung der Anlage sowie durch deren Anschluss an das Telekommunikationsnetz übernimmt die SÜC//DACOR keine Haftung für die Mangelfreiheit der Anlage.

7.4 Die SÜC//DACOR kann den Ersatz aller Aufwendungen verlangen, die ihr dadurch entstehen, dass die Kundenanlage nicht betriebsfertig ist oder den technischen Vorschriften nicht entspricht. Die Kosten können pauschal berechnet werden. Näheres regelt die jeweils gültige Preisliste der SÜC//DACOR

7.5 Bei Störungen, die durch die Kundenanlage verursacht werden und den Betrieb des Breitbandkabelnetzes beeinträchtigen, behält sich die SÜC//DACOR vor, diese Kundenanlage bis zur Beseitigung der Störung außer Betrieb zu nehmen, bzw. vom Breitbandkabelnetz zu trennen.

7.6 Werden Mängel in der Kundenanlage trotz zweimaliger Aufforderungen durch die SÜC//DACOR vom Kunden nicht beseitigt, so ist die SÜC//DACOR berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen die Telekommunikationsleistung einzustellen.

8 Besondere Leistungen

SÜC//DACOR erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche Besondere Leistungen. Besondere Leistungen sind die Bereitstellung eines digitalen Kabelanschlusses oder der zusätzliche digitale Empfang von verschlüsselten oder unverschlüsselten Radio- und TV-Programmen im Zusammenhang mit der Standardleistung (dacor digital TV/Radio) und/oder die Überlassung des Zugangs zu zusätzlichen kostenpflichtigen digitalen Programmen bzw. Programmpaketten (dacor digital TV Premium). Das Programmangebot des digitalen Kabelanschlusses bzw. des digitalen Empfangs richtet sich dabei nach dem jeweils gültigen „Kanabelungsplan“ der SÜC//DACOR, welcher auf der Website der SÜC//DACOR eingesehen werden kann. Die Zusammenstellung von kostenpflichtigen Programmen und Programmpaketten und deren Entgelt richtet sich nach Preislisten der SÜC//DACOR für „Glasfaser Kabelfernsehen“, welche auf der Website der SÜC//DACOR eingesehen werden können.

8.1 SÜC//DACOR erbringt Besondere Leistungen für seine Kunden ausschließlich zur privaten Nutzung; d.h. dem Kunden ist insbesondere nicht gestattet

a) die Signale zur öffentlichen Vorführung und/oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten,

b) die Signale für den Gebrauch außerhalb der Wohneinheit, in der sich die SmartCard zum Zeitpunkt des Empfangs befindet, zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten,

c) für die Inanspruchnahme der Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen.

8.2 Voraussetzung für Nutzung der Besonderen Leistungen dacor digital TV/Radio und dacor digital TV/Radio Premium ist das Vorhandensein eines Hausanschlusses / Übergabepunktes und der Bezug der Standardleistung durch den Kunden gem. Punkt 4 oder der Bezug eines digitalen Kabelanschlusses. Es ist jedoch nicht zwingend notwendig, dass die Vertragspartner für die Standardleistung und Besondere Leistungen gegenüber SÜC//DACOR identisch sind. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Standardleistung analog TV/Radio als Grundversorgung durch den Grundstückseigentümer oder Vermieter, eine Eigentümergemeinschaft oder einen NE4-Betreiber als Kunde der SÜC//DACOR organisiert wird.

8.3 Voraussetzung für die Nutzung der Besonderen Leistungen dacor digital TV/Radio und dacor digital TV Premium ist die technische Eignung der Kundenanlage, insbesondere die Frequenzplanung der Gebäudeverkabelung für die mit den digitalen Programmen belegten Frequenzen und Kanäle entsprechend des aktuellen Kanabelungsplans der SÜC//DACOR.

8.4 Weitere Voraussetzung für die Nutzung der Besonderen Leistungen dacor digital TV/Radio und dacor digital TV Premium ist die nachweisliche Volljährigkeit des Kunden.

9. dacor digital TV/Radio

9.1 Im Rahmen von dacor digital TV/Radio ermöglicht SÜC//DACOR dem Kunden, frei empfangbare und digitale, aber ggf. verschlüsselte Programme zu empfangen und ggf. zu entschlüsseln.

9.2 Für den Empfang von dacor digital TV/Radio und dacor digital TV Premium ist ein DVB-C Receiver Voraussetzung. DVB-C Receiver oder auch DVB-C Tuner oder Kabeltuner sind in modernen TV-Geräten meist vorhanden.

9.3 Wird dem Kunden

a) dauerhaft und kostenfrei ein Receiver in Zuge der Produktwahl und in Verbindung mit dem Produkt überlassen (Schenkungs), so geht das Gerät mit Aushändigung in das Eigentum des Kunden über. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein neuwertiges Gerät, einen bestimmten Typen oder eine bestimmte Marke, sondern nur auf ein zum Zeitpunkt der Schenkung funktionsfähiges Gerät.

b) ein Receiver in Zuge der Produktwahl und in Verbindung mit dem Produkt, ggf. aber verbilligt oder subventioniert, verkauft, verbleibt dieser bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der SÜC//DACOR. SÜC//DACOR stellt im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, das funktionsfähig und im Leistungsumfang vergleichbar, aber nicht neuwertig oder in Typ bzw. Marke identisch sein muss.

9.4 Glasfaser digital TV/Radio Premium

Im Rahmen von dacor digital TV Premium
a) ermöglicht SÜC//DACOR dem Kunden, die Signale weiterer verschlüsselter TV Programme, die zu bestimmten Themengebieten (z.B. Sport oder Familie) oder zu einer bestimmten Sprache zusammengefasst sind (nachfolgend Programmpaket genannt), zu empfangen. Mindestanzahl, Themengebiete und ggf. Sprache der Programmpakete ergeben sich aus der jeweils gültigen „Preisliste dacorTV (analog und digital) und Radio“. SÜC//DACOR ist in der Zusammenstellung der Programme zu Programmpaketten frei; die Übertragung bestimmter TV Programme ist, soweit nicht ausdrücklich vereinbart, nicht Gegenstand dieses Vertrages. Sollte ein in einem Programmpaket enthaltene Programm – gleich aus welchem Grund - nicht mehr von SÜC//DACOR bereitgestellt werden können, so wird sich SÜC//DACOR nach besten Kräften bemühen, den Programmplatz neu zu belegen, so dass Umfang und Qualität des Programmpaketts nicht reduziert werden.
b) schaltet SÜC//DACOR dem Kunden eine kodierte SmartCard mit persönlicher Identifikationsnummer (PIN) frei oder setzt für auf Verlangen des Kunden gegen gesondertes Entgelt die PIN zurück

10 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

10.1 Allgemeine Pflichten und Obliegenheiten des Kunden Der Kunde ist insbesondere verpflichtet

a) die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung der beim Kunden notwendigen technischen Anlagen (Übergabepunkt) bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusive der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen,

b) den Zutritt zu den von SÜC//DACOR installierten technischen Anlagen innerhalb der üblichen Geschäftszeiten und nach Terminvereinbarung zu gewähren; dies gilt insbesondere auch für Maßnahmen an den technischen Anlagen oder in der Kundenanlage, die das Recht der SÜC//DACOR auf Sperrhebung betreffen,

c) die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch SÜC//DACOR zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt,

d) alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leistung Glasfaser Kabelfernsehen nur von SÜC//DACOR bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,

- e) technische Anlagen von SÜC//DACOR nicht zu stören oder zu beschädigen,
- f) dafür Sorge zu tragen, dass Minderjährige keine Sendungen wahrnehmen, die als ungeeignet für das jeweilige Alter gekennzeichnet sind,
- g) vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten, ect. SÜC//DACOR unverzüglich mitzuteilen
- h) die Leistung nur für eigene Zwecke innerhalb der vertraglich vereinbarten Wohneinheit/en zu nutzen. Die Weiterleitung der Signale an Dritte ohne vorherige schriftliche Zustimmung der SÜC//DACOR ist nicht gestattet und hat die Einstellung der Leistung zur Folge.
- i) die komplette Einspeisung der Ton-, Fernseh- und anderen Signale in Kundenanlage entsprechend des Kanalbelegungsplans der SÜC//DACOR zu gestatten, auch wenn Teile der Signalinhalte (z.B. Digitaler Empfang) nicht vertraglich vereinbart sind. Der Vertragsschluss mit SÜC//DACOR entbindet die Kunden nicht von der Anmeldepflicht zur Tonrundfunk- oder Fernsehteilnahme bei den Rundfunkanstalten/ Gebühreneinzugszentrale (GEZ).

11 Leistungsstörungen / SLA

11.1 SÜC//DACOR gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Breitbandkabel-Netzes.

10.2 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die SÜC//DACOR nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem Service-Zentrum der SÜC//DACOR mitzuteilen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erbringt die SÜC//DACOR Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von Montag bis Donnerstag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr und Freitag zwischen 8:00 Uhr und 14:00 (außer an gesetzlichen Feiertagen). Innerhalb dieser Bereitschaftszeiten stehen der SÜC//DACOR vier Stunden Zeit bis zur Einleitung der Maßnahmen zur Beseitigung der betreffenden Störung zur Verfügung. Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der SÜC//DACOR

10.3 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SÜC//DACOR oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

10.4 SÜC//DACOR ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der SÜC//DACOR, die auf

- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz der SÜC//DACOR,
- b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Breitbandkabel-Netz von SÜC//DACOR durch Kunden oder Dritte oder c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SÜC//DACOR erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SÜC//DACOR beruhen.

10.5 Wird im Rahmen der Störungsbearbeitung die Verantwortlichkeit des Kunden oder eines Dritten, für den die sÜc//dacor GmbH nicht einzustehen hat, festgestellt, so hat der Kunde den der sÜc//dacor GmbH entstandenen Aufwand zu ersetzen.

12 Vertragsänderungen

Die SÜC//DACOR ist berechtigt, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibung „dacorTV (analog und digital) und Radio“ sowie eventuell sonstige Vereinbarungen –auch während der Laufzeit des Vertrages- zu ändern. Der Kunde wird hiervon in geeigneter Weise informiert. Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, kann der Kunde das Vertragsverhältnis für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung schriftlich kündigen. Das Kündigungsrecht erlischt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach der Mitteilung von dem Kündigungsrecht Gebrauch macht.

13. Beschwerdeverfahren

10.1 Beschwerden sind schriftlich, auf dem Postweg oder per Mail an den Kundenservice, SÜC//DACOR GmbH, Kundenservice FTTx, Schillerplatz 1, 96450 Coburg oder info@dacor.de zu richten.

10.2 Eingegangene Beschwerden werden nach Maßgabe der Auslastung der Servicemitarbeiter schnellstmöglich bearbeitet. Der Kunde erhält Informationen zum Bearbeitungsstand auf dem gleichen Weg oder telefonisch zurück.

14. Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Der Kunde das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde SÜC//DACOR mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Kunde kann dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

Folgen des Widerrufs

Wenn der Kunde den Vertrag widerruft, hat SÜC//DACOR dem Kunden alle Zahlungen, die SÜC//DACOR vom Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von SÜC//DACOR angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Kunden dieses Vertrags bei SÜC//DACOR eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet SÜC//DACOR das selbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

SÜC//DACOR kann die Rückzahlung verweigern, bis SÜC//DACOR die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Kunde den Nachweis erbracht haben, dass der Kunde die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Der Kunde trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Der Kunde muss 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. Hat der Kunde verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so hat der Kunde SÜC//DACOR einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde SÜC//DACOR von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich des Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

15 Sonstige Bedingungen

12.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SÜC//DACOR abtreten bzw. übertragen.

12.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel.

12.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SÜC//DACOR gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

12.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen Coburg.

12.5 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen vereinbaren.