

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

VBH Services GmbH | Bautzener Allee 32a | 02977 Hoyerswerda

VBH Services GmbH – Marke Kabelmax (Internet, Telefon und TV)

- Stand 01.01.2026 -

VORWORT

Die **AGB von Kabelmax (VBH Services GmbH)** regeln die Bereitstellung von **Internet-, Telefon- und TV-Diensten** für Privat- und Geschäftskunden.

Das Unternehmen versorgt die Region zwischen **Hoyerswerda und Dresden** über **Glasfaser, VDSL (Vectoring) und Koaxkabel**.

Kunden können die Produkte **Fernsehen, Internet und Telefon** buchen.

1 Geltungsbereich

Für Verträge über öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste gelten das Telekommunikationsgesetz (TKG) und diese AGB; abweichende AGB der Kundschaft werden nicht Vertragsbestandteil.

Kabelmax kann sich zur Leistungserbringung Dritter bedienen.

Eine Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Vertrag auf Dritte bedarf der vorherigen Zustimmung von Kabelmax; Verbraucher:innen wird sie im Regelfall erteilt, wenn keine schutzwürdigen Interessen entgegenstehen.

2 Leistungsvoraussetzungen

Die VBH Services GmbH (Marke Kabelmax) erbringt TV, Internet und Festnetztelefonie gemäß Telekommunikationsgesetz und der Leistungsbeschreibung und der jeweils geltenden Preisliste.

Die durchschnittliche Verfügbarkeit der Telekommunikationsdienste beträgt 97 % über 365 Tage; ein Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn er vollständig ausfällt.

Die Bereitstellung steht unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit erforderlichen Vorleistungen Dritter.

Kabelmax darf die technische Realisierung des Anschlusses einseitig ändern, sofern daraus keine Mehrkosten für die Kundschaft entstehen und die neue Ausführung objektiv gleichwertig oder höherwertig ist.

Für TV gilt: Senderauswahl, Anzahl und Auflösung (SD/HD) können sich ändern; Inhalte und Sendezeiten verantworten die Programmveranstalter.

3 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen der Gesellschaft und dem Kunden kommt durch einen Auftrag des Kunden unter Verwendung eines hierfür vorgesehenen Auftragsformulars (schriftlich oder online) und Annahme durch die Gesellschaft mittels schriftlicher Auftragsbestätigung, spätestens jedoch mit der Freischaltung bzw. dem Beginn der Versorgung zustande.

Kabelmax kann die Annahme des Auftrags insbesondere bei begründeten Zweifeln an der Volljährigkeit und Bonität ablehnen oder von Sicherheitsleistung bzw. Eigentümerzustimmung abhängig machen.

Soweit die Gesellschaft bestimmte Leistungen unentgeltlich erbringt, die nicht Vertragsbestandteil sind, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.

4 Terminabsage und Verzugsengelte

Hält der Kunde den vereinbarten Termin zur Zuschaltung oder Inbetriebnahme des Anschlusses nicht ein, ist der Anbieter berechtigt, eine Verzugsentgelt zu erheben. Der Kunde hat eine Terminabsage mindestens **5 Werktage** vor dem vereinbarten Termin mitzuteilen. Erfolgt die Absage später oder erscheint der Kunde nicht, beträgt die Verzugsentgelt **69,90€** je nicht eingehaltenem Termin.

5 Vertragslaufzeiten und Kündigungen

5.1 Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfristen

Die Mindestvertragslaufzeit für Internet und Festnetztelefonie beträgt, wenn nichts abweichendes geregelt ist, 24 Monate. Der Vertrag kann zum Laufzeitende mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden; andernfalls verlängert er sich auf unbestimmte Zeit und ist dann jederzeit mit 1-monatiger Frist kündbar. Nachträgliche Tarifänderung können eine neue Mindestlaufzeit auslösen, soweit der Verbraucher dem ausdrücklich zustimmt.

Für TV Optionen (Kabel-TV, sowie waipu.tv) gilt die Mindestvertragslaufzeit von 1 Monat und kann mit einer Frist von 4 Wochen gekündigt werden

5.2 Kündigung bei Kombipakete

Sofern der Kunde mehrere Multimedia-Dienste einzeln beauftragt hat, kann jeder Multimedia-Dienst gesondert gekündigt werden. Dies gilt nicht für Kombipakete, bei denen mehrere Multimedia-Dienste ausschließlich gemeinsam vermarktet und bereitgestellt werden.

Kündigt der Kunde einen oder mehrere Dienste innerhalb eines Kombipakets, ist der Anbieter berechtigt, die monatlichen Entgelte der verbleibenden Dienste anzupassen. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sich die monatlichen Entgelte für die verbleibenden, weiterhin genutzten Dienste erhöhen können, sobald ein Bestandteil des Kombipakets gekündigt wird.

5.3 Außerordentliche Kündigung

Kündigungen erfolgen in schriftlich in Textform oder per Email. Zusätzlich können Verbraucher die Kündigungsschaltfläche über <https://portal.kabelmax.net/anmeldung> nutzen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Bei außerordentlicher Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit durch den Verbraucher ohne zu vertretendem Grund kann eine Entschädigung in Höhe von 80 % der bis zum nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin voraussichtlich anfallenden Vergütung fällig werden.

6 Preise, Zahlung und Verzug

6.1 Fälligkeit

Monatliche Entgelte sind ab betriebsfähiger Bereitstellung anteilig bis Monatsende und danach monatlich im Voraus zu zahlen; verbrauchsabhängige Entgelte nach Inanspruchnahme (zB. Telefongebühren, Servicepasuchalen) .

Zahlungen erfolgen per Überweisung oder SEPA-Lastschrift; Barzahlung wird nicht akzeptiert.

Bei SEPA-Lastschrift erfolgt die Vorabankündigung mit Rechnungsversand spätestens 5 Tage vor Abbuchung.

6.2. Rechnungstellung

Rechnungen werden grundsätzlich digital bereitgestellt und gelten mit der elektronischen Verfügbarmachung als zugegangen; Rechnungsdokumente stehen bis zu 15 Monate, Einzelverbindungs nachweise bis zu 6 Monate im Online-Archiv bereit.

In begründeten Ausnahmefällen kann dem Kunden auf dessen Verlangen eine Zustellung in Papierform gewährt werden. Für jede postalische Rechnungszustellung fällt ein Kostenersatz in Höhe von 1,50 € je Rechnung an.

6.3 Zahlungsverzug

Verzug tritt ein, wenn die geschuldete Zahlung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt eingeht.

Einwendungen gegen nutzungsabhängige Entgelte sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung, in Textform zu erheben.

Bei wiederholter Nichtzahlung bzw. einem rückständigen Betrag von mindestens 100 € darf der Anschluss nach vorheriger Androhung gesperrt bzw. der Vertrag fristlos abgekündigt werden; gesetzliche Voraussetzungen des § 61 TKG bleiben maßgeblich.

6.4 Sperrung und Wiederfreischaltung

Für die Durchführung der Sperrung wird ein Entgelt von 40 € erhoben. Nach Ausgleich des Zahlungsverzugs ist für die Wiederfreischaltung des Anschlusses ein Entgelt von 69,90 € fällig.

Die Gesellschaft haftet nicht für Schäden, die dem Kunden bei berechtigter Sperrung/ Kündigung entstehen.

Weiterhin hat der Kunde der Gesellschaft alle Kosten zu ersetzen, die durch eine verspätete Zahlung oder eine nicht eingelöste oder rückbelastete Lastschrift entstehen. Dies gilt nicht, wenn die verspätete Zahlung oder Lastschrift durch die Gesellschaft, ein mit ihr verbundenes Unternehmen oder eine Bank verursacht wurde.

6.5 Sicherheitsleistung

Kabelmax kann die Stellung einer angemessenen Sicherheitsleistung verlangen, wenn zu befürchten ist, dass vertragliche Zahlungsverpflichtungen nicht erfüllt werden (z. B. bei Insolvenzverfahren oder Sperrvoraussetzungen nach § 61 TKG); als Maßstab kann der durchschnittliche Rechnungsbetrag der letzten drei planmäßigen Rechnungen dienen.

7 Pflichten des Kunden

7.1 Mitwirkungspflicht

Der Kunde ist verpflichtet, bei Auftragserteilung wahrheitsgemäße Angaben zu machen. Änderungen von Name, Firma, Anschrift, Bankverbindung oder E-Mail-Adresse sind der Gesellschaft unverzüglich mitzuteilen, soweit sie für die Leistungserbringung erforderlich sind. Bei Änderung der Bankverbindung ist eine neue Einzugsermächtigung zu erteilen. Nachweislich bevollmächtigte Vertreter (z. B. Betreuer) können Änderungen im Auftrag des Kunden vornehmen, müssen dies jedoch entsprechend nachweisen.

7.2 Zutrittsrechte

Der Kunde hat der Gesellschaft oder von ihr beauftragten Dritten während der üblichen Geschäftszeiten ungehinderten Zugang zu den technischen Einrichtungen zu gewähren, um Installations-, Deinstallations-, Wartungs- und Entstöruungsarbeiten durchführen zu können. Er hat die Maßnahmen angemessen zu unterstützen, den vereinbarten Installationstermin einzuhalten und die für Installation, Betrieb und Instandhaltung erforderliche elektrische Energie bereitzustellen.

7.3 Missbrauchsverbot

Die vertraglichen Leistungen dürfen nicht rechtsmissbräuchlich oder gesetzeswidrig genutzt werden.

Die Weitergabe der Leistungen an Dritte (entgeltlich oder unentgeltlich) ist unzulässig; Zugangsdaten sind geheim zu halten und bei Verdacht auf Kenntniserlangung Dritter unverzüglich zu ändern.

Die Nutzung für Massenkommunikationsdienste, Überwachungs- und Kontrollfunktionen sowie TK-Service-Providing ist untersagt; bei missbräuchlicher Nutzung ist eine außerordentliche Kündigung und eine Schadenspauschale von 200 € möglich (Nachweis eines geringeren Schadens bleibt vorbehalten).

Die Kundschaft hat geeignete Vorkehrungen gegen schadenstiftende Daten zu treffen und keine Programme/Daten zu übertragen, die Netze, Server oder sonstige Einrichtungen stören können.

8 Technische Einrichtung & Endgeräte

8.1 Leih- und Mietgeräte

Je nach Vertragsprodukt kann der Kunde für die Nutzung der angebotenen Dienste zusätzliche Hardware benötigen. Diese wird je nach Vertragsprodukt von der Gesellschaft **leih- oder mietweise** überlassen oder ist **käuflich** zu erwerben.

Der Zustand der Geräte ist beim Empfang oder Übergabe zu prüfen. Mängel müssen unverzüglich gemeldet werden, sonst gilt der Zustand als akzeptiert.

Bei gemieteten Endgeräten ersetzt die Gesellschaft Geräte im Falle von Funktionsuntüchtigkeit kostenfrei. Inhalte auf Speichermedien (z. B. Festplatte) werden nicht gesichert; ein Anspruch auf Datenwiederherstellung besteht nicht.

Wartung und Instandsetzung eines überlassenen Routers erfolgen ausschließlich durch Kabelmax; Konfigurationen und Firmware-Updates können per Fernwartung erfolgen; der Router ist nur mit von Kabelmax zugelassener Firmware zu betreiben.

Ist ein eingesandtes Gerät funktionsfähig oder liegt ein vom Kunden oder der Kundin zu vertretender Fehler vor, können die Prüf-/Reparaturkosten nach Aufwand berechnet werden.

8.2 Eigentumsvorbehalt

Von Kabelmax überlassene **Leihgeräte** bleiben Eigentum von Kabelmax und sind nach Vertragsende auf Verlangen, auf Kosten der Kundschaft zurückzusenden; gehen Geräte nicht innerhalb von 14 Tagen ein, kann der Zeitwert berechnet werden.

Erwirbt der Kunde ein Endgerät, bleibt dieses bis zur vollständigen Zahlung Eigentum der Gesellschaft.

8.3 Routerfreiheit

Kabelmax veröffentlicht Schnittstelleninformationen; beim Einsatz kundeneigener Endgeräte übernimmt Kabelmax keinen Support und keine Gewähr für die Gesamtleistung; bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router ist Kabelmax zu Gegenmaßnahmen berechtigt.

Eventuelle TV-Endgeräte (z. B. TV-Box) dürfen nicht manipuliert werden; notwendige Software-Updates dürfen von Kabelmax eingespielt werden.

8.4 Rückgabe von Geräten

Bei Vertragsende sind **vermietete** Endgeräte an die von der Gesellschaft angegebene Adresse zurückzusenden. Die Rückgabe vor Ablauf des Vertrages entbindet nicht von der Pflicht zur Zahlung der vertraglichen monatlichen Mietgebühr. Geräte müssen im ursprünglichen Zustand unter Berücksichtigung üblicher Abnutzung zurückgegeben werden. Verspätete Rückgabe kann zur weiteren Berechnung von Mietentgelte führen.

9 Widerruf

Verbraucher haben bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen oder im Fernabsatz geschlossenen Verträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht; Einzelheiten ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung. Im Widerrufsfall trägt der Kunde die Kosten der Rücksendung.

Erstattungen bereits geleisteter Zahlungen erfolgen im Widerrufsfall über das bei der Bestellung gewählte Zahlungsmittel.

Der Widerruf eines Kabelmax-Vertrags (Online, Telefon, Haustür) ist innerhalb von **14 Tagen** nach Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen möglich. Die Erklärung kann per E-Mail an **info@kabelmax.net**, **via Kontaktformular** <https://www.kabelmax.net/widerruf/> **oder schriftlich** erfolgen. Die Frist ist gewahrt, wenn der Widerruf rechtzeitig abgesendet wird.

10 Änderungen der AGB und Leistungen

Kabelmax ist berechtigt, diese AGB sowie Leistungsbeschreibungen und Preislisten zu ändern, soweit hierfür ein triftiger Grund besteht und die Änderungen den Kunden nicht unangemessen benachteiligen. Änderungen werden dem Kunden mindestens einen Monat vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Soweit gesetzlich vorgeschrieben, wird der Kunde auf bestehende Kündigungsrechte hingewiesen.