

## Leistungsbeschreibung der Stadtwerke Schwedt GmbH für die Paketprodukte via und via SURF (DSL u. Glasfaser) außerhalb der Stadt Schwedt und via und via SURF (DSL) innerhalb der Stadt Schwedt

### 1 Einleitung

- 1.1 Die Stadtwerke Schwedt GmbH (nachfolgend „SWS“ genannt) erbringt Telekommunikationsdienstleistungen für den Vertragspartner (nachfolgend „Kunde“ genannt). Die Dienstleistungen umfassen Telefonie- und/oder Internetleistungen und andere hiermit in Zusammenhang stehende Leistungen (wie Telefonbucheintrag usw.).
- 1.2 Die Erbringung dieser Dienstleistung erfolgt nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen sowie vorrangig nach dem Auftragsformular und nach zusätzlich und vorrangig vereinbarten Preislisten. Ergänzend gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Anschluss zu Telefon-, Online- und Internetdienstleistungen und die Bereitstellung von Kabelanlagenanschlüssen“ (nachfolgend AGB genannt). Gleiches gilt für später von SWS angebotene Dienste, die der Kunde in Anspruch nimmt.
- 1.3 Bei Produktänderungen wird ein „Wechselentgelt“ entsprechend der gültigen Preisliste für „Einrichtungspreise“ fällig.
- 1.4 Abhängig vom Anschluss-Produkt und von der eingesetzten Netztechnik ist ein für die jeweilige Schnittstelle<sup>1</sup> - ADSL, VDSL-Vectoring, Kabelnetz (CATV) und Glasfaser (FTTH) - des Anschlusses geeigneter Router / geeignetes Internet-Modem erforderlich.
- 1.5 Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die SWS für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

### 2 Leistungsumfang, Laufzeiten sowie Kündigung

- 2.1 SWS stellt dem Kunden einen physikalischen Telefonanschluss zur Verfügung. Der Anschluss wird an der im Auftrag genannten Anschlussanschrift mittels einer Einrichtung zum Abschluss des Telefonnetzes und zur Anschaltung von geeigneten Endgeräten bereitgestellt.

Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der SWS ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich

- 2.2 Das DSL/VDSL-Paketprodukt beinhaltet:

- Voraussetzung bildet ein DSL-Anschluss der SWS.
- Der DSL-Anschluss wird über das Leitungsnetz (DSLAM) der SWS sowie Teilnehmeranschlussleitung vom Kabelverzweiger der Telekom Deutschland GmbH (TDG) bis zum Hausanschluss des Kunden geschaltet. Der WLAN-Router der SWS verwaltet maximal 10 Rufnummern.
- Telefonflatrate in alle deutschen Festnetze. Ausgenommen sind Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z.B. 0900), Auslandsverbindungen, Mobilfunkverbindungen, Auskunftsstellen und Sonderrufnummern (z.B. 0137).
- Internetzugang mit einem Download von bis zu 6, 16, 25, 50 bzw. 100 Mbit/s und einen Upload von bis zu 1, 2, 5, 10 bzw. 40 Mbit/s
- 4 E-Mail-Postfächer mit einem Speichervolumen von jeweils 2 GB
- Internetflatrate ohne Zeit- und Volumenbegrenzung
- Das Standardprodukt beinhaltet eine kostenfreie Papierrechnung. Bei Nutzung der Online-Rechnung wird ein Rabatt lt. Preisliste gewährt. Voraussetzung ist ein SEPA-Lastschriftmandat.

- 2.3 Das Glasfaser-Paketprodukt beinhaltet:

- Voraussetzung bildet ein Anschluss der über die Glasfaseranbindung der SWS bis zum Hausanschluss des Kunden mit besonderen Routern geschaltet wird (mit bis zu 10 Rufnummern)
- Telefonflatrate in alle deutschen Festnetze. Ausgenommen sind Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z.B. 0900), Auslandsverbindungen, Mobilfunkverbindungen, Auskunftsstellen und Sonderrufnummern (z.B. 0137).
- Internetzugang mit einer symmetrischen Datenverbindung und Bandbreiten von 50, 100, 250 und 1000 Mbit/s im Down- und Upload
- 4 E-Mail-Accounts mit einem Speichervolumen von jeweils 2 GB.
- Internetflatrate ohne Zeit- und Volumenbegrenzung
- Das Standardprodukt beinhaltet eine kostenfreie Papierrechnung. Bei Nutzung der Online-Rechnung wird ein Rabatt lt. Preisliste gewährt. Voraussetzung ist ein SEPA-Lastschriftmandat.

- 2.4 Die Bereitstellung des Hausanschlusses für das Glasfaser-Paketprodukt erfordert:

- Zur Herstellung des Hausanschlusses sind seitens der SWS ein Grundstücknutzungsvertrag zuschließen sowie die Zustimmung des Grundstückseigentümers einzuholen.
- Die einmaligen Anschlusspreise sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

- 2.5 Für die Produkte dürfen nur die von SWS zugelassenen oder als kompatibel bezeichneten Endeinrichtungen (Router) verwendet werden. Der Anschluss ist ausschließlich zur Nutzung an der Anschlussanschrift bestimmt, es darf nicht zur Herstellung des Zugangs zum öffentlichen Telekommunikationsnetz an anderen Orten verwendet werden.

- 2.6 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass SWS beim Internet-Zugang nur den Zugang zum öffentlichen Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im SWS-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SWS. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung im Internet ergeben, stehen nicht im Verantwortungsbereich von SWS.

- 2.7 Die Installation der Endeinrichtungen und des DSL/VDSL-Internetzugangs ist nicht Teil der Leistung.

- 2.8 Die Installation des Glasfaseranschlusses bis zum APL ist Bestandteil der Leistung der SWS. Die Installation der Endeinrichtung sowie weitere Hausinnenverkabelung ist nicht Bestandteil der Leistung.

- 2.9 Für das Paketprodukt gilt eine Mindestlaufzeit von 24 Monate. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt wird.

### 3 Online-Rechnung

- 3.1 Sofern nicht für bestimmte Tarife über die gesamte Vertragslaufzeit Online-Rechnung verpflichtend vereinbart ist, kann der Kunde auf Wunsch Online-Rechnung erhalten und seine Rechnung im Internet als Online-Rechnung in einem Rechnersystem abrufen. Die Online-Rechnung gilt als zugegangen, wenn sie im Kundencenter zur Verfügung steht (Zugang). Die Abrufmöglichkeit für den Kunden besteht in der Regel spätestens am 10ten eines Kalendermonats.

- 3.2 Der Kunde kann sich von SWS kostenlos per E-Mail über den Eingang seiner monatlichen Online-Rechnung informieren lassen.

- 3.3 Mit der Beauftragung von Online-Rechnung erhält der Kunde ausschließlich die Online-Rechnung. Ein paralleler Versand einer Papierrechnung erfolgt nicht.

- 3.4 Voraussetzung für die Nutzung von Online-Rechnung ist die Teilnahme am Lastschriftverfahren.

- 3.5 Die Rechnungsdaten werden bei Online-Rechnung jeweils bis zu 18 Monate, jedoch längstens bis zum 31.12. des auf das Rechnungsdatum folgenden Jahres in dem Rechnersystem zum Abruf bereitgehalten. Endet das Vertragsverhältnis, werden die Daten zum Ende des Kalenderjahres gelöscht, das auf die Vertragsbeendigung folgt.

### 4 Rufnummern und Rufnummernportierung

- 4.1 Der Kunde erhält je nach Produkt gemäß den vorstehenden Bestimmungen eine oder mehrere Rufnummern aus dem SWS von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalt.

Sofern dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde im selben Ortsnetzvorwahlbereich verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen an Stelle neuer Rufnummern je nach Produkt bis zu acht vorhandene Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

- 4.2 Beauftragt der Kunde bei dem Anbieter die Portierung seiner Rufnummern, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet waren, in das Netz des Anbieters, wird der Anbieter diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers.

- 4.3 Die Verbindungen werden von SWS mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit (Verfügbarkeit) von 98,0 % hergestellt. Diese Verfügbarkeit ist nur für die Technik und Netzabschnitte der SWS gültig. Aufgrund dieser dem internationalen Standard entsprechenden wirtschaftlichen Dimensionierung der von SWS genutzten Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Leistungen von Verbindungsbetreibern (Call-by-Call- oder Preselection-Leistungen) können nicht genutzt werden.

### 5 Verbindungen

- 5.1 Der Kunde kann an dem Anschluss mit Hilfe angeschlossener Endeinrichtungen Telefonverbindungen entgegennehmen und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefonverbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit SWS mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das

<sup>1</sup> Für den Internet-Zugang sind nur Router / Internet-Modems mit aktueller Firmware (Software) und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Router / Modems mit älterer Firmware oder älteren Versionen der Schnittstellen werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. Weitere Informationen stehen im Internet unter [www.stadtwerke-schwedt.de](http://www.stadtwerke-schwedt.de)

- Netz Dritter zusammengeschaltet ist und die anderen Anschlüsse technisch erreichbar sind. Dienste, bei denen das Entgelt vom Dienstanbieter festgelegt wird und während der Verbindung keine Entgeltinformationen an SWS übermittelt werden (Offline-Billing, z.B. 0900), sind aus dem SWS-Netz erreichbar.
- SWS ist im Auftrag des Kunden berechtigt, diese Dienste zu sperren. Eine eingetragene Sperrung von Rufnummern bleibt unberührt. Soweit SWS den Zugang zu Diensten Dritter anbietet (z.B. Auskunftsdienst), hat SWS keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn der Dienst in der Preisliste von SWS genannt wird.
- 5.2 SWS ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele mit teuren Dienstangeboten /Dialern im Ausland) zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen freizuschalten. Anrufe zu 0900-Zielen sind nach 60 Minuten zu trennen. Bei Zielen zu anderen Sonderrufnummern und Mehrwertdiensten sowie bei Rufnummern, die mehr als zwei Euro pro Minute kosten, behält sich SWS das Recht vor, die Verbindungen zur Missbrauchsvorbeugung nach Ablauf von 60 Minuten zu trennen; ein Anspruch des Kunden auf diese Sperre besteht nicht. Ein erneuter Verbindungsaufbau ist jederzeit möglich, soweit nicht ein anderer Grund zur Sperre vorliegt. Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten hat der Kunde einen möglichen Tarifwechsel der Verbindung bei einer von ihm durch den Auskunftsdienst gewünschten Weitervermittlung zu beachten. Bei solchen Verbindungen ist es SWS aus technischen Gründen nur möglich, in einem Einzelverbindungsanruf die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber die Weitervermittlung nachzuweisen.
- 5.3 Bei einem Stromausfall ist kein Notruf möglich und bei einem Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von einem anderen Standort als der Anschlanschrift (nomadische Nutzung) ist auch bei einem Notruf eine Lokalisierung des Anrufers nicht möglich.
- 5.4 Die Verbindungen werden im SDT-Standard-Tarif minutengenau abgerechnet (Preise entsprechend Preisliste).
- Der Kunde kann im Rahmen des Tarifs SDT-IN Sprachverbindungen zu anderen SWS-Anschlüssen herstellen.
- Im Tarif SDT-City werden Gespräche innerhalb des eigenen Ortsnetzes, unabhängig vom jeweiligen Telefonanbieter, hergestellt. Mit dem Tarif SDT Fern/national werden alle Verbindungen im deutschen Festnetz hergestellt, die in den SDT-In bzw. SDT-City fallen.
- Hat der Kunde eine Telefonflatrate sind alle vorgenannten Verbindungen mit dem monatlichen Preis der Telefonflatrate abgegolten.
- Die Verbindungspreise für die Tarife SDT-Mobil, SDT-Ausland bzw. Ausland-Mobil werden entsprechend der Preisliste berechnet.
- 5.5 Benötigt SWS zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen technische Vorleistungen Dritter, z.B. Bereitstellung des endbündelten Netzzugangs, so gilt die Verpflichtung von SWS zur Erbringung ihrer Leistung vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit diesen Vorleistungen, soweit SWS die Vorleistung rechtzeitig beauftragt hat und die nicht richtige oder rechtzeitige Selbstbelieferung nicht auf einem Verschulden von SWS beruht.
- 6 Leistungsmerkmale**
- Die Nutzung der nachfolgenden Leistungsmerkmale setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.
- 6.1 Rückfragen/Makeln
- Das Merkmal ermöglicht die wechselseitige Nutzung von Verbindungen von einem Telefonanschluss aus, ohne zwischenzeitlich die Verbindung trennen zu müssen. Stellt der Kunde hierzu eine weitere Verbindung her, fällt eine weitere nach der Preisliste zu vergütende Nutzung an.
- 6.2 Konferenzschaltung
- Das Merkmal ermöglicht die gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss aus, wobei alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.
- Stellt der Kunde hierzu eine weitere Verbindung her, fällt eine weitere nach der Preisliste zu vergütende Nutzung an.
- 6.3 Übermittlung der eigenen Rufnummer
- Die Rufnummer des Kunden wird zur Anzeige auf hierfür geeigneten Endgeräten beim Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht durch die Einstellung seines Endgerätes unterdrückt. Der Kunde kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den angerufenen Anschluss durch diese eigenen Einstellungen fallweise unterdrücken. Der Kunde kann ferner die dauerhafte Unterdrückung beauftragen (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr).
- 6.4 Anzeige der Rufnummer des Anrufers
- Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt (CLIP), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt. Voraussetzung sind hierfür geeignete Endgeräte bei dem angerufenen Anschluss.
- 6.5 Anrufweiserschaltung
- Die SWS leitet, soweit möglich, ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer weiter. Die Bedingungen (sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden u. a.), unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden und die Zielrufnummer kann der Kunde durch Selbsteingabe festlegen.
- 6.6 Anklopfen
- Das Merkmal ermöglicht die Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal (Anklopfen). Die Leistung ist vom Kunden an seinem Telefonanschluss durch Selbsteingabe ein- und aus schaltbar.
- 6.7 Fallweise Unterdrückung der Anzeige der eigenen Rufnummer
- Durch die Deaktivierung der eigenen Rufnummernübermittlung vom Anrufer wird dem Angerufenen nicht die Rufnummer des Anrufers angezeigt.
- 6.8 Fax over IP
- Abhängig von den verwendeten Endgeräten des Kunden als Sender/Empfänger und der jeweiligen Endgeräte des Empfängers/Senders stellt SWS diesen Dienst zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Funktion dieses Dienstes durch SWS.
- 7 Zusätzliche Leistungen**
- 7.1 Die SWS erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzliche Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Beauftragung der zusätzlichen Leistung geltenden SWS Preisliste bestimmt.
- 7.2 Zusätzliche Optionen, wie zum Beispiel „SDT Mobil spar“, „SDT Ausland Top“ bzw. „SDT Ausland Osteuropa“ sind buchbar.
- 7.3 Auf Wunsch des Kunden kann für die SWS eine neue Rufnummer aus dem SWS von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen zugewiesenen Rufnummernhaushalt zur Verfügung gestellt werden.
- 8 Telefonbucheintrag**
- Auf Wunsch des Kunden übermittelt SWS Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Telekom GmbH („Datenredaktion der Telekom GmbH“). Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlanschrift des Kunden regional zugeordnet.
- SWS schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.
- 9 Service**
- 9.1 Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen zu Festnetz- und/oder Internetanschlüssen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den Servicrufnummern des Anbieters zur Verfügung.
- 9.2 Der Anbieter bearbeitet Störungen an Werktagen von 7.00 bis 20.00 Uhr (Bearbeitungszeit). Kann er die Störung nicht bis 20.00 Uhr beseitigen, setzt der Anbieter die Störungsbearbeitung am nächsten Werktag um 7.00 Uhr fort. Der Samstag sowie gesetzliche Feiertage gelten nicht als Werktage.
- Der Anbieter behebt Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten während der Bearbeitungszeit innerhalb von 24 Stunden, wenn der Kunde die Störung während der Bearbeitungszeit an die Störungshotline gemeldet hat und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist (Regelentstörzeit). Die Regelentstörzeit beginnt nach Abschluss der Störungsmeldung, wenn der Kunde die Störung während der Bearbeitungszeit gemeldet hat, anderenfalls am darauffolgenden Werktag um 7.00 Uhr.
- Der Anbieter beseitigt Störungen innerhalb der Regelentstörzeit zumindest soweit, dass der Kunde den Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder nutzen kann. Die Regelentstörzeit gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Streik, hoheitliche Eingriffe) oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch nicht ausreichende Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.
- Der Punkt 8.3 zur Wartung bleibt unberührt.
- 9.3 Um die Funktionalität zu erhalten und zu verbessern sowie neue Techniken zu integrieren, führt der Anbieter regelmäßige Wartungsarbeiten durch. Der Anbieter bemüht sich, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich vereinbarte Dienstleistung so gering wie möglich zu halten; dennoch können die Wartungsarbeiten zu kurzen Einschränkungen und Unterbrechungen der vertraglich vereinbarten Dienstleistung führen.
- Einschränkungen und Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten gelten nicht als Störung. Die Wartungsarbeiten finden in der Regel in dem Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 6.00 Uhr statt.