

### Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von Stadtwerke – Strom Plauen GmbH & Co. KG (folgend „SwS PL“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- DUO FON FTTB

Zusätzliche optionale Leistungen können bei Bestellung von Produkten oder später gegen Aufpreis hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Mobilflat (nur für Verbraucher gemäß §13 BGB)
  - Vor-Ort-Installation
    - Die Vor-Ort-Installation umfasst folgende Leistungen:
    - Installation des Gateways
    - Installation von Treibern und ggf. Installation eines WLAN-Netztes und dessen Absicherung
    - Einrichten der Anrufverteilung
    - Abschließende Funktionsprüfung
- In dem pauschalen Entgelt sind die Anfahrt und 30 Minuten Arbeitsaufwand enthalten. Darüber hinaus gehende Arbeiten (z.B. Kabelverlegung) können ggf. gegen gesondertes Entgelt mit dem Installateur vereinbart werden.
- Feste IP-Adressen  
Auf Wunsch eines gewerblichen Kunden wird dem Anschluss dauerhaft eine feste IPv4-Adresse zugewiesen. Sofern IPv6 bereitgestellt wird, wird ein fester IPv6-Bereich mit Präfix /56 für die Verteilung im LAN/WLAN und ein Präfix /64 für das WAN zugewiesen. Dadurch wird z. B. eine vereinfachte VPN-Installation möglich.
  - Servicelevel Komfort
    - Für das Produkt wird optional ein Servicelevel Komfort angeboten, welcher Verbesserungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Wiederherstellung und Entstörung bietet (siehe Dokument „Servicelevel-Agreement“)

## KAPITEL 1

### Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

#### I. Festnetzverbindungen

##### NOTRUF

**Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Fritz-Box, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.**

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SwS PL bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

##### A: Anschluss

SwS PL überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. SwS PL hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von SwS PL bestätigt werden.

SwS PL stellt dem Kunden in dessen Räumen eine UR2-Schnittstelle bereit, über welche mittels eines DSL-Modems Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten an das Internet zur Verfügung gestellt werden. Die verfügbaren Schnittstellen sind dabei abhängig vom Typ des DSL-Modems (z. B. USB, LAN, WLAN für Datendienste und S0 bzw. a/b für Sprachdienste).

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen (Hausverkabelung innerhalb des Gebäudes vom Netzabschluss zur Bedarfsstelle des Kunden) ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Über das xDSL-Modem (siehe Kapitel 6) besteht die Möglichkeit sowohl analoge als auch ISDN-Endgeräte anzuschließen. Da der Telefondienst per VoIP (Voice over IP) über SIP (Session Initiation Protocol) realisiert wird, stehen dem Kunden nur ausgewählte ISDN-Leistungsmerkmale zur Verfügung (siehe Kapitel 1, D:).

SwS PL teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu.

Für jeden Account teilt SwS PL dem Kunden Benutzernamen und Passwort mit.

##### B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	2	2

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der SwS PL, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) SwS PL zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 8 weitere Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der SwS PL von der BNetzA zugewiesen wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit SwS PL unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugewiesen wurde und in das Telefonnetz der SwS PL übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

##### C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann SwS PL beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der SwS PL zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung kann SwS PL eine Gebühr je Rufnummer erheben.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass SwS PL sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der SwS PL zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der SwS PL an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. SwS PL ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der SwS PL beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

##### D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der SwS PL realisiert, sofern SwS PL entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicrufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service "0180x",
- Verbindungen zum Service „0900x“,
- Verbindungen zu Mobilfunknummern "017x",
- Auslandsverbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x“
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den SwS PL-Service eingerichtet.

Servicrufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der SwS PL nicht erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der SwS PL zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. SwS PL ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

SwS PL ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der SwS PL Sicherheiten zu leisten).

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu SwS PL folgende Telefondienste nicht zur Verfügung:

- Call by Call und Preselection
- Datendienste (mit Ausnahme von Telefaxverbindungen) wie z. B. Hausnotrufe
- Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X.25; X.31)
- SMS- und Messaging-Dienste

Folgende Dienste stehen nur eingeschränkt zur Verfügung:

- Rufnummern der Gasse „0900“
- Auskunftsdienste (verfügbare Dienste sind in der Preisliste Sonderrufnummern gelistet)
- Faxübertragung

### E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- **Anklopfen (CW/CAW)**  
Wenn das Leistungsmerkmal Anklopfen aktiviert ist, wird dem Teilnehmer während einer bestehenden Verbindung ein weiterer ankommender Ruf durch einen so genannten Anklopfton signalisiert. Der so informierte Teilnehmer hat dann die Möglichkeit, dieses zweite Gespräch entgegen zu nehmen, zu ignorieren oder abzuweisen.
- **Rufnummernanzeige für eingehende Rufe (CLIP)**  
Bei CLIP wird die Rufnummer des rufenden Teilnehmers dem gerufenen Teilnehmer übermittelt, sofern dies nicht bereits auf der rufenden Seite eingeschränkt wurde (CLIR). Besitzt dann der Angerufene ein „CLIP-fähiges“ Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers angezeigt. Verfügt dieses Endgerät über ein Adressbuch mit der Möglichkeit, Namen zu speichern, kann auch der entsprechende Name angezeigt werden.
- **Unterdrückung der Rufnummer des Angerufenen (COLR)**  
Anhand des Leistungsmerkmals COLR kann man die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den Anrufenden unterdrücken. Dadurch kann ein Teilnehmer verhindern, dass ein Anrufer die Rufnummer seines Anschlusses identifizieren kann.
- **Rufnummernanzeige für ausgehende Rufe (CLIR)**  
Mit CLIR ist es möglich die Übermittlung der Rufnummer zum gerufenen Teilnehmer zu unterdrücken bzw. einzuschränken (Rufnummernunterdrückung).

- **Abweisen von Rufen mit Rufnummernunterdrückung (ACR)**  
Mit aktiviertem Dienstmerkmal ACR wird der Verbindungswunsch für kommende Anrufe mit unterdrückter Rufnummernübermittlung (CLIR) vermittlungstechnisch abgewiesen und nicht zum Angerufenen durchgestellt.

### F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

#### • Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann SwS PL für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

#### • Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von SwS PL für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

#### • Rufnummernsperrung/Sperrklassen

Zum Schutz der Anschlussinhaber vor unerwünschten Dialern und kostenpflichtigen Diensten, werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummernergasse 008...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummernergasse (0)900) bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt.

Auf Wunsch des Kunden schaltet SwS PL diese Dienste wieder frei.

Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt die SwS PL standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann SwS PL damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen. Die Löschung ist kostenpflichtig.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

## II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der SwS PL bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

### Die SwS PL vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

SwS PL ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. An jedem Anschluss wird dem aktiven Netzabschluss (Endgerät des Endkunden) standardmäßig eine dynamische IPv4-Adresse (öffentlich oder privat nach RFC 1918) zugeteilt. Über NAT (Network Address Translation) im aktiven Netzabschluss können im LAN/WLAN ein oder mehrere Rechner/Geräte betrieben werden. Optional kann eine feste öffentliche IPv4-Adresse vergeben werden (siehe unter Allgemeines).

Sofern IPv6 bereitgestellt wird, erhält jeder Anschluss eine dynamische öffentliche IPv6-Adresse für WAN sowie einen dynamischen öffentlichen IPv6-Adressbereich mit Präfix /56 für die Verteilung im LAN/WLAN des Endkunden. Optional können feste IPv6-Adressbereiche vergeben werden (siehe unter Allgemeines). Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv6 prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die SwS PL verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

SwS PL ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem

Verbindungsaufbau der SwS PL automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SwS PL von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SwS PL.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt SwS PL die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der SwS PL ist nicht möglich.

### Hinweis:

**Für den von SwS PL bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der SwS PL erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.**

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- DUO FON KOMFORT FTTB
- DUO FON POWER FTTB
- DUO FON SPEED FTTB

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	Variante	Downstream		Upstream	
		min./norm./max.	min./norm./max.	min./norm./max.	min./norm./max.
DUO FON	KOMFORT FTTB	27,9 / 47 / 50 Mbit/s	2,7 / 9,4 / 10 Mbit/s		
DUO FON	POWER FTTB	54 / 83,8 / 100 Mbit/s	20 / 33,4 / 40 Mbit/s		
DUO FON	SPEED FTTB	160 / 180 / 200 Mbit/s	40 / 45 / 50 Mbit/s		

### Hinweis:

**Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.**

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

SwS PL wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Stand 11/21

Seite 3 von 4

## KAPITEL 2 Service-Center

Kunden der SwS PL steht von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr eine Kundenbetreuung (SwS PL Service Center) zur Verfügung, die unter +49 3741 719 888 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [multimedia@stadtwerke.strom-plauen.de](mailto:multimedia@stadtwerke.strom-plauen.de) erreichbar. Kunden können sich dazu unter [www.stadtwerke-strom-plauen.de](http://www.stadtwerke-strom-plauen.de) informieren. Unter <https://kundenportal.stadtwerke-strom-plauen.de/bkp/> kann der Kunde in der Kunden-selbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. SwS PL stellt ihren Kunden im Kundenportal verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen, Rechnungen und Verbrauchsdaten eingesehen bzw. heruntergeladen werden. Zudem sind viele Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt mit der Kunden-Email-Adresse und einem Passwort nach vorheriger Registrierung. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.

## KAPITEL 3 Störungen

### A: Allgemeines

SwS PL beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die SwS PL hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### B: Annahme der Störungsmeldung

SwS PL nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer +49 800 9 898981 entgegen.

### C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die SwS PL die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der SwS PL für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der SwS PL (ggf. Übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### D: Technikereinsatz

Die SwS PL vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

### E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die SwS PL den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die SwS PL den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der SwS PL ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die SwS PL bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Planbare Aktivitäten im Netz von SwS PL (z. B. Wartung, Netzoptimierung) finden möglichst zwischen 03:00 Uhr und 06:00 Uhr („Wartungsfenster“) statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die SwS PL Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in %

auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der SwS PL steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die SwS PL gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

DUO FON KOMFORT / POWER / SPEED FTTB	98,5 %
--------------------------------------	--------

Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres während der das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen der durch SwS PL zu vertretenden Störungen ermittelt.

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der SwS PL auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

### KAPITEL 5

#### Pönalen Entörung, Anbieterwechsel und Umzug

##### Nichteinhaltung einer Entörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von SwS PL nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
  - ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent
- der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber SwS PL geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

#### Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SwS PL, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

#### Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SwS PL, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen. Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

#### Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SwS PL in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

### KAPITEL 6 Endgeräte

Um den Dienst in Betrieb zu nehmen, stellt envia SwS PL dem Verbraucher ein Netzabschlussgerät mit Basisfunktionen zum Vorzugspreis zur Verfügung. Das Netzabschlussgerät stellt kabelgebundene LAN- und kabellose WLAN-Schnittstellen zur Verbindung von Computern oder anderer Heimelektronik miteinander (Switchfunktionalität) und mit dem Internet (Routingfunktionalität) bereit. Zur Sicherung des Internetzugangs stellt das Netzabschlussgerät eine Firewall bereit, deren Konfiguration in der Verantwortung des Verbrauchers liegt. Geräte mit erweiterten Leistungsmerkmalen sind ggf. gegen Aufpreis erhältlich.

Das Gerät geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Verbrauchers über.

Für diesen Tarif wird seitens der SwS PL eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
DUO FON FTTB	VDSL	Fritz!Box 7583

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der SwS PL zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der SwS PL genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der SwS PL freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

SwS PL behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der SwS PL keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Wird der Anschluss mit anderen als den von SwS PL gelieferten Endgeräten betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden. Die am SwS PL Anschluss betriebenen Endgeräte müssen mindestens die VDSL-Schnittstelle U-RV entsprechend Richtlinie 1TR112 der Deutschen Telekom entsprechend der Empfehlungen ITU-T G.993.2 (VDSL) und insbesondere ITU-T G.993.5 (Vectoring) unterstützen. VDSL-Endgeräte ohne Vectoring-Funktion werden nicht unterstützt. Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.

#### Installation

Das Netzabschlussgerät wird auf dem Postweg versendet. Der Anschluss des Netzabschlussgerätes und der Anschluss der kundeneigenen Endgeräte erfolgt durch den Verbraucher selbst.

Es besteht für den Verbraucher die Möglichkeit eines optionalen, kostenpflichtigen Vor-Ort-Services. Es obliegt dem Verbraucher, für die ordnungsgemäße Konfiguration selbst oder durch eine optionale Vor-Ort-Installation zu sorgen. Die Konfiguration des Dienstes auf dem Netzabschlussgerät erfolgt mittels Fernkonfiguration durch SwS PL