

Leistungsbeschreibung für Internet- und Telefoniedienste

1	Allgemeines	2
2	Leistungen Privat- und Businesskunden	2
2.1	Allgemeines	2
2.1.1	Übersicht Privatkunden Produkte	2
2.1.2	Übersicht Business Produkte	2
2.1.3	Bereitstellung	3
2.1.4	Endgeräte	3
2.1.5	Installationservice für Mietrouter	4
2.1.6	Wechsel des Produktes, Bestellung/Abbestellung von Telefonie oder Hardware	5
2.1.7	Bestellung/Abbestellung von Optionen (mit Ausnahme von Hardware und Telefonie)	5
2.2	Telefoniedienst	6
2.2.1	Leistung im Überblick	6
2.2.2	Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät	6
2.2.3	Standardleistungen	6
2.2.4	Identifizierung belästigender Anrufe	8
2.2.5	Rufnummern	8
2.2.6	Telefontarifoptionen	11
2.3	Internetanschluss	12
2.3.1	Allgemeines	12
2.3.2	Tarif Flatrate und Nutzungsbedingungen	12
2.3.3	Übertragungsgeschwindigkeit	12
2.3.4	Verkehrsmanagement	12
2.3.5	Verbindungsqualität, Datensicherheit	12
2.3.6	Produktwechsel / Wechsel der Download-/Upload-Bandbreite	12
2.3.7	IP-Adressen	13
2.3.8	Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit.	13
2.3.9	Zwangstrennung	13
2.3.10	Nutzungsbeschränkungen/Missbrauch	13
2.3.11	Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang	13
2.3.12	Geschwindigkeitsabweichungen	14
3	Rechnungsstellung	14
4	Vertragslaufzeit, ordentliche Kündigung, Sonderkündigung bei entfallendem Haus- oder Wohnungsanschluss	14
5	Verfügbarkeit und Entstörung	14
5.1	Verfügbarkeit	14
5.2	Störungsannahme, Dokumentation	15
5.3	Servicebereitschaft	15
5.4	Störung	15
5.5	Reaktionszeit	15
5.6	Wiederherstellung	15
5.7	Höhere Gewalt	15
6	Kommunikationswege	16

1 Allgemeines

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die von Stadtwerke Marburg GmbH (TK-Anbieter) festgelegten Leistungsmerkmale sowie ggf. entgeltpflichtige Zusatzoptionen der Produkte.

Als Privatkunden-Produkte gekennzeichnete Produkte, Tarife oder Optionen dürfen nur privat und nicht geschäftlich genutzt werden.

Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des TK-Anbieters die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte überlassen (Resale).

Bei einem Privatkunden-Produkt ist eine teilweise Gebrauchsüberlassung an Dritte nur gestattet, falls diese dritten Personen mit dem Kunden unter seiner dem TK-Anbieter genannten Kundenadresse in einem Haushalt leben.

Eine darüberhinausgehende Gemeinschaftsnutzung oder haushaltsübergreifende Nutzung eines Anschlusses bspw. durch Nachbarn mit WLAN ist nicht zulässig und kann zu Schadensersatzansprüchen gegenüber dem TK-Anbieter führen.

Der TK-Anbieter behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Netzabschlussgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

2 Leistungen Privat- und Businesskunden

2.1 Allgemeines

2.1.1 Übersicht Privatkunden Produkte

Produkt	Beschreibung des Produktes
	50 Mbit/s (Upload) und Flatrate
SWMR Glasfaser-Internet 300	<ul style="list-style-type: none"> optional Telefonie mit Festnetzflatrate (privat) Internetanschluss mit 300 Mbit/s Bandbreite (Download) 100 Mbit/s (Upload) und Flatrate optional Telefonie mit Festnetzflatrate (privat)
	200 Mbit/s (Upload) und Flatrate
SWMR Glasfaser-Internet 1000	<ul style="list-style-type: none"> optional Telefonie mit Festnetzflatrate (privat) Internetanschluss mit 1000 Mbit/s Bandbreite (Download), 200 Mbit/s (Upload) und Flatrate optional Telefonie mit Festnetzflatrate (privat)

2.1.2 Übersicht Business Produkte

Produkt	Beschreibung des Produktes
	<ul style="list-style-type: none"> Internetanschluss mit 300 Mbit/s Bandbreite (Download) 150 Mbit/s (Upload) und Flatrate optional verschiedene Business-Telefonievarianten
	200 Mbit/s (Upload) und Flatrate
SWMR Glasfaser-Internet Business 1000	<ul style="list-style-type: none"> optional verschiedene Business-Telefonievarianten Internetanschluss mit 1000 Mbit/s Bandbreite (Download), 200 Mbit/s (Upload) und Flatrate optional verschiedene Business-Telefonievarianten

2.1.3 Bereitstellung

2.1.3.1 Bereitstellungsvoraussetzung

Voraussetzung für die Bereitstellung der Leistung ist der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz des TK-Anbieters, sowie die erforderliche Verkabelung im Gebäude vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zur Anschlussdose in der Wohnung des Kunden (Gebäudeverkabelung). Die Herstellung des Gebäudeanschlusses oder/und der erforderlichen Gebäudeverkabelung ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und daher nicht aufgrund dieses Vertrages geschuldet. Die Herstellung des Glasfasergebäudeanschlusses bedarf einer separaten Beauftragung durch den Gebäude- bzw. Wohnungseigentümer (Anschlussvertrag zum Hausanschluss Glasfasernetz).

Kann die Leistung aufgrund eines fehlenden Gebäudeanschlusses oder fehlender bzw. unzureichender Kupfer- und/oder Glasfaserleitungen im Gebäude nicht bereitgestellt werden, können beide Parteien vom Vertrag zurücktreten.

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit erfolgt die Bereitstellung typischerweise binnen 14 Kalendertagen nach Bestellung, sofern der Kunde keinen späteren Termin gewünscht hat.

2.1.3.2 Verzögerung Bereitstellung

Die Bereitstellungsdauer zwischen Kundenauftrag und Bereitstellung kann sich insbesondere verzögern, sofern ein Anschlussvertrag mit dem/den Grundstückseigentümer(n) noch nicht vorliegt, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll oder die dortige Gebäudeverkabelung Mängel aufweist.

2.1.4 Endgeräte

Zur Nutzung des Anschlusses für Internet und Telefonie ist ein geeigneter Glasfaserrouter erforderlich. An diesen Router können Telefone und internetfähige Endgeräte (PCs, mobile Geräte wie Tablets, Smartphones, Spielekonsolen, TV etc.) des Kunden angeschlossen werden. Der TK-Anbieter stellt dem Kunden auf Wunsch einen Router zur Miete gemäß Preisliste zur Verfügung (siehe 2.1.4.1). Wahlweise kann der Kunde auch einen eigenen Router verwenden (siehe 2.1.4.2).

2.1.4.1 Mietrouter des TK-Anbieters (Fritz!Box)

Der ordnungsgemäße Betrieb des Anschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen wird bei Verwendung der vom TK-Anbieter gegen Entgelt lt. Preisliste- zur Verfügung gestellten Router gewährleistet, sofern in diesem Kapitel keine Einschränkungen genannt sind. Der vom TK-Anbieter zur Verfügung gestellte Router werden dem Kunden für die Dauer der Vertragslaufzeit gegen Entgelt überlassen und verbleiben im Eigentum des TK-Anbieters. Sie müssen dem TK-Anbieter bzw. deren Beauftragten nach Vertragsende oder bei einem Rücktritt oder Widerruf unaufgefordert zurückgegeben werden. Es wird vereinbart, dass bei einer unterbliebenen Rückgabe des Mietgerätes der TK-Anbieter berechtigt ist, den Wertersatz entsprechend der Preisliste in Rechnung zu stellen. Gleiches gilt für den Fall einer Beschädigung durch äußere Einwirkungen inkl. Überspannung. Bei einer Berechnung geht der Router in das Eigentum des Kunden über. Bei einer Rückgabe nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist besteht kein Anspruch auf Erstattung von bereits berechneten Gerätekosten.

Der Wertersatz wird wie folgt berechnet: Ausgehend vom Neupreis in der Preisliste wird ein Abzug für die Zeitdauer der bisherigen Nutzung des Routers durch den Kunden vorgenommen. Ausgehend von einer kalkulierten Nutzungsdauer von 5 Jahren beträgt dieser Abzug 1/5 des Neupreises für jedes vollendete Jahr, in dem der Kunde den jeweiligen Router gemietet hatte. (Hinweis: die mtl. Routermiete enthält neben den Kosten des Routers weitere Kosten wie Installationskosten, Telefon-Support, Vor-Ort-Einsätze und Neubeschaffungen bei defekten Routern)

Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist der TK-Anbieter berechtigt, die für die ordnungsgemäße Funktion erforderlichen Einstellungen automatisiert per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf das Endgerät zu übermitteln sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Auf alle anderen Funktionen des Gerätes, die für die einwandfreie Funktion des Anschlusses nicht zwingend erforderlich sind, hat der Kunden uneingeschränkten Zugriff. Ausschließlich für Zwecke der Störungsanalyse und -behebung ist der TK-Anbieter berechtigt, per

Fernzugriff auf die Benutzeroberfläche des Mietrouters zuzugreifen. Der TK-Anbieter wird die Betriebssoftware (Firmware) der Geräte regelmäßig, soweit beim Hersteller verfügbar (bspw. zur Schließung von Sicherheitslücken) automatisiert aktualisieren. Der Kunde hat keinen Zugriff auf die Funktion Softwareupdate, um einen zuverlässigen Betrieb sicherzustellen. Während der Aktualisierung der Firmware kann das Endgerät für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt sein. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notrufe. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen.

Die Merkmale und die Anschlussmöglichkeiten des Mietrouters ergeben sich aus der Routerbeschreibung des TK-Anbieters. Der Router enthält standardisierte Schnittstellen gemäß Routerbeschreibung (z.B. LAN, WLAN, DECT, analoger Anschluss für Telefonie), an diese Endgeräte des Kunden angeschlossen werden können. Weder der TK-Anbieter noch der Routerhersteller kann eine vollständige Kompatibilität zu allen Endgeräten auf dem Markt gewährleisten. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass ein von ihm eingesetztes Endgerät vollständig oder überhaupt mit dem Mietrouter kompatibel und verwendbar ist.

Die Mietrouter enthalten zahlreiche weitere Funktionen und Leistungsmerkmale, die über die in diesem Dokument genannten Leistungsmerkmale des Anschlusses hinausgehen. Diese sind nutzbar wie sie sind und in der Routerbeschreibung nur informationshalber erwähnt. Der TK-Anbieter macht sich hier keinerlei Herstelleraussagen bzgl. solcher Funktionen zu eigen, noch kann der TK-Anbieter bzgl. dieser weitergehenden Funktionen Support leisten.

Bei folgenden Leistungsmerkmalen des Anschlusses bestehen derzeit Einschränkungen bei den bereitgestellten Fritz!Boxen:

- Max. Rufnummernzuordnung: Die Zuordnung von mehr als acht Rufnummern auf einen Anschluss kann teilweise nicht erfolgen oder könnte zu Einschränkungen in der Anzeige der Rufnummern in der Weboberfläche des Endgerätes führen. Die Buchung von mehr als acht Einzelrufnummern wird daher nicht empfohlen.
- Rufumleitung: Werden Rufumleitungen in der FRITZ!Box eingelegt, realisiert die FRITZ!Box die Umleitung durch den Aufbau eines zweiten Rufes und verbindet diese Rufe intern.
- Anrufweiterschaltung bei Besetzt: Bei Verwendung dieses Leistungsmerkmals kann es in Kombination mit anderen Leistungsmerkmalen zu Einschränkungen in der Funktion kommen, da die Fritz!Box die Funktion Umleitung durch den Aufbau eines zweiten Rufes und Verbinden diese Rufe intern realisiert.

Der TK-Anbieter ist berechtigt, im Einzelfall bei Lieferproblemen statt eines bestellten Routers einen anderen Router mit gleichwertigen oder besseren Leistungsmerkmalen bereitzustellen.

Die Überlassung des bereitgestellten Routers an Dritte ist untersagt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass im bereitgestellten Router die Kennwörter für den Internet- und ggfs. Telefoniedienst hinterlegt sind. Der Dritte könnte somit an einem anderen Glasfasernetz mit dem Router des Kunden den Dienst auf Kosten des Kunden nutzen. Dieses Risiko besteht auch dann, wenn der Kunde durch Einrichtung einer Fernzugangs auf den Router den Zugriff aus dem Internet auf den Router ermöglicht.

2.1.4.2 Verwendung eines eigenen Routers durch den Kunden

Der Kunde ist berechtigt, einen eigenen Router nach seiner Wahl zu verwenden. Der Router muss für den direkten Anschluss an ein Glasfasernetz (Schnittstelle 1000Base BX-U) geeignet sein, herkömmliche DSL-Router sind nicht geeignet. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die SIP-Kennung für den Telefoniedienst werden dem Kunden bei Vertragsbeginn zur Verfügung gestellt.

Die ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann in diesem Falle nicht gewährleistet werden, die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht kein Anspruch auf die Verwendbarkeit eines spezifischen Kundenrouters. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers, oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen.

2.1.5 Installationservice für Mietrouter

Folgende Installationsleistungen sind im Bereitstellungspreis der Produkte ohne zusätzliche Berechnung inbegriffen, sofern ein Mietrouter des TK-Anbieters gebucht wurde:

- Lieferung, Anschluss und Inbetriebnahme des Routers in der Nähe (max. 2m entfernt) der Glasfaseranschlussdose (TAD).
- Anschluss eines Kunden-PCs an den Router und Konfiguration der Internetverbindung (kabelgebunden oder per WLAN) für PCs mit Netzwerkkarte und MS-Windows-Betriebssysteme ab Windows 10 und Mac OS ab Version X.
- Anschluss und Inbetriebnahme eines drahtgebundenen oder schnurlosen Kundentelefon an den Router inkl. Rufnummernzuweisung (nicht jedoch Anschluss einer kundeneigenen Telefonanlage).
- Funktionstest von Online-Verbindung am Kunden-PC und Telefonie.

Für im Eigentum des Kunden befindliche Router wird kein Service, auch nicht als Zusatzleistung, seitens des TK-Anbieters oder ihrer Servicepartner erbracht.

Zusätzliche Leistungen wie:

- Anschluss zusätzlicher Kunden-PCs oder -telefone,
- Ggfs. erforderliche Anpassungen der Konfiguration von oder für Telefonanlagen des Kunden
- Weitergehende Netzwerkeinrichtung,
- Erweiterungen bzw. Leitungsarbeiten an der bestehenden Raum-Verkabelung wie z.B. Setzen oder Verlegen von (Telefon-)Anschlussdosen, Verlegen von Netzwerkkabeln etc.,
- Fehlerbeseitigungen an Endgeräten (bspw. Fehlkonfigurationen oder Virusbefall von PCs) des Kunden

sind im Installationservice des TK-Anbieters nicht enthalten. Diese Leistungen müssen bei Bedarf direkt vom Kunden beim Servicepartner des TK-Anbieters oder anderen geeigneten Unternehmen beauftragt werden.

Für die Erbringung des Basis-Installationservices vereinbart der Kunde mit dem benannten Servicepartner des TK-Anbieters einen Installationstermin im Zeitraum von Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten und für eine Stromversorgung am Installationsort.

Die Basisinstallationsleistung gilt auch dann als erbracht, wenn die Ursache eines (teilweise) erfolglosen Installationsversuchs in fehlerhaften, nicht standardmäßig konfigurierten oder nicht kompatiblen Endgeräten (PC, Telefon etc.) des Kunden liegt. Bei einem Verzicht des Kunden auf Installationsleistungen besteht kein Anspruch auf Minderung des Bereitstellungsentgeltes.

2.1.6 Wechsel des Produktes, Bestellung/Abbestellung von Telefonie oder Hardware

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Internetbandbreite bei gleicher Anschlussart (Glasfaser Privat- oder Business-Produkt) beauftragen. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerer Internetbandbreite bei gleicher Anschlussart ist zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit und danach jederzeit mit einer Frist von einem Monat möglich. In beiden Fällen ändert sich die Vertragslaufzeit nicht.

Ebenso kann jederzeit eine Telefonieoption („Privat“, „Business Standard“ oder, sobald verfügbar, „Business Plus“) oder Hardwareoption (Mietrouter) zusätzlich zu einem Internetprodukt beauftragt werden. Aufgrund des Bereitstellungsaufwandes beginnt die Mindestvertragslaufzeit von zwölf Monaten erneut mit Aktivierung der neuen Telefonieoption bzw. Installation der neuen Hardware. Eine Telefonieoption bzw. eine Hardwareoption kann zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder jederzeit danach mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden

Nach Eingang einer Kündigung ist kein Produktwechsel mehr in der Restlaufzeit des Vertrages möglich.

Bei einem Wechsel des Produkts werden (vorbehaltlich technischer Restriktionen) zuvor aktivierte oder bestellte zusätzliche Merkmale oder Optionen automatisch übernommen, sofern nicht explizit eine Änderung durch den Kunden beauftragt wird. Die Preise richten sich in diesem Falle nach der Preisliste, welche im Zeitpunkt des Wechselauftrages gültig war.

2.1.7 Bestellung/Abbestellung von Optionen (mit Ausnahme von Hardware und Telefonie)

Zusätzliche zum Bestellzeitpunkt verfügbare Tarifoptionen zu den Produkten können, sofern und soweit bei den einzelnen Optionen nicht anders beschrieben, jederzeit bestellt werden. Die Kündigung solcher Optionen ist jederzeit mit einer Frist von einem Monat möglich, sofern die Option nicht wie bei Hardware und Telefonie mit einer Mindestlaufzeit

ausgezeichnet ist. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen (mit Ausnahme von Hardware und Telefonie) ändert die Vertragslaufzeit nicht.

2.2 Telefoniedienst

2.2.1 Leistung im Überblick

Mit den Telefonie-Privat- und den Telefon-Business-Optionen stellt der TK-Anbieter einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung.

Der Lieferumfang schließt die Zuweisung von geografischen Rufnummern mit ein. Alternativ ist die Mitnahme der ihm von einem anderen Anbieter zugewiesenen geografischen Rufnummer möglich.

Die Optionen „Telefonie-Privat“ sowie „Business-Standard“ umfassen zwei Sprachkanäle und bis zu drei Einzelrufnummern. Mit den zwei Sprachkanälen können zwei Gespräche gleichzeitig geführt werden.

Die Optionen „Business-Plus“ sind, sobald in der Preisliste verfügbar, Angebote mit einer größeren Anzahl an Sprachkanälen zur Nutzung mit durchwahlfähigen Rufnummernblöcken. Sie umfassen die Anzahl der Sprachkanäle laut Preisliste. „Business“-Telefonieoptionen können nur bei Businessprodukten, „Privat“-Telefonieoptionen nur bei Privatkundenprodukten gebucht werden.

2.2.2 Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät

Der Telefoniedienst basiert auf dem SIP-Protokoll entsprechend RFC 3261. Die Telefoniedaten werden über das Internet-Protokoll übertragen (VoIP). Die benötigte Bandbreite beträgt pro benutzten Sprachkanal je nach Codec je 50-100Kbit/s im Up- und Download. Zur Nutzung ist endkundenseitig eine IP-TK-Anlage oder ein anderes VoIP-fähiges Endgerät (z.B. Fritz!Box) notwendig.

2.2.3 Standardleistungen

2.2.3.1 SIP-Account

Pro Produkt erhält der Kunde einen SIP-Account. Sofern Einzelrufnummern im Produkt genutzt werden, werden diese über eine sogenannte Gruppenregistrierung registriert. Dies bedeutet, dass mit Registrierung einer Einzelrufnummer auch die weiteren Einzelrufnummern ebenfalls registriert sind. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router oder eine Telefonanlage), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu. Der TK-Anbieter vergibt für die Registrierung der Rufnummern SIP-Zugangsdaten (Username und Passwort). Mit diesen Daten müssen sich die in der IP-TK-Anlage oder dem VoIP-Endgerät des Kunden eingerichteten Rufnummern am TK-Anbieter-SBC registrieren. Eine Registrierung von mehreren Geräten zum selben Zeitpunkt ist nicht möglich.

2.2.3.2 Codecs und Verschlüsselung

Es werden folgende Sprachcodecs unterstützt bzw. von unseren Voice-Systemen transparent übertragen.

- G.711a-law
- G.711 μ -law
- G.722
- G.729a

Faxübertragung nach

- G.711

Die Aushandlung der Codecs zwischen den Endpunkten erfolgt entsprechend des Offer-Answer-Modells (RFC 3264). Eine Transcodierung seitens des TK-Anbieters erfolgt nicht.

- DTMF-Signale: Inband G.711 a-law, G.711 μ -law, G.722, G.729a - RTP-Event nach RFC 2833

Die Verschlüsselung der SIP-Signalisierung erfolgt mit dem Standardverfahren TLS 1.2. Die Metadaten werden mit dem Standardprotokoll SRTP (Secure Real Time Protokoll) verschlüsselt übertragen. Zur Authentifizierung muss der Partner-Endkunde einem TK-Anbieter-Zertifikat vertrauen. Für die Nutzung der Verschlüsselung ist vom Kunden in seiner IP-TK-Anlage, im SIP-Client, etc. TLS zu aktivieren sowie der SIP-Port 5061 zu verwenden. Erfolgt dies nicht, findet keine Verschlüsselung der SIP-Signalisierung und der Metadaten statt.

2.2.3.3 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden.

Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird.

2.2.3.4 Telefonieleistungsmerkmale und Sperrklassen

Mit dem Endgerät des TK-Anbieters stehen dem Kunden die vorstehend genannten Telefonieleistungsmerkmale standardmäßig zur Verfügung. Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes.

Der TK-Anbieter räumt die Möglichkeit zur dauerhaften Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummern, diese Funktion ist jedoch bei den Notrufnummern 112 und 110 sowie 124 124 und 116 117 ausgeschlossen. Für die Einrichtung oder spätere Deaktivierung ist ein Entgelt gemäß Preisliste zu entrichten.

Leistungsmerkmal	Beschreibung	Merkmal beruht auf Funktion des Endgerätes
Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)	Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.	ja
Fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR-OR)	Die Rufnummer des Anschlusses wird bei einem einzelnen Anruf an den Angerufenen nicht übermittelt.	ja
Anklopfen (CW)	Während einer bestehenden Verbindung wird ein ankommender Ruf z.B. durch einen Ton signalisiert.	ja
Rückfrage bzw. Makeln CH/Hold	Allen ankommenden Rufen wird ein „Besetzt“ signalisiert. Das SIP-Endgerät (Router) erzeugt hierbei keinen Klingelton.	ja
3er-Konferenz (3PTY)	Zu zwei weiteren Gesprächsteilnehmern kann gleichzeitig eine Verbindung hergestellt werden, wobei jeder Teilnehmer mit jedem reden und die anderen beiden hören kann.	ja

2.2.3.5 Fax

Ein Betrieb von analogen Faxgeräten ist grundsätzlich möglich und zulässig. Der althergebrachte Dienst Fax wurde jedoch für analoge Telefonnetze konstruiert, nicht für moderne IP-Netze. Daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes mit vorhandenen Faxgeräten nicht gewährleistet werden. Die Übertragung kann mit dem Sprachcodec G.711 erfolgen, das Protokoll T.38 wird nicht unterstützt. Regelmäßig sind Anpassungen der Einstellungen der Faxgeräte für IP-Netze erforderlich; dafür ist der Kunde verantwortlich. Inkompatibilitäten oder fehlerhafte Einstellungen vorhandener Geräte begründen keinen Mangel des Anschlusses. Vom Kunden durch entsprechende Störungsmeldungen veranlasste Vor-Ort-Einsätze wegen nicht funktionierender Faxübertragungen sind kostenpflichtig gemäß Preisliste.

2.2.3.6 Einschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse:

- Der Betrieb spezifischer ISDN-Datendienste, wie z.B. ältere ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen sowie die Nutzung von ISDN-PC-Karten wird nicht unterstützt.
- Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am Anschluss des TK-Anbieters grundsätzlich möglich und zulässig. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leitungsumfang dieses Vertrages. Der TK-Anbieter kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss des TK-Anbieters bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.
- Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunksprachnetze können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsqualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. Der TK-Anbieter ist hierfür nicht verantwortlich.
- Verbindungen in das nicht EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies vom TK-Anbieter mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde.
- Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“, sog. Billigvorwahlen), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich.

2.2.4 Identifizierung belästigender Anrufe

Auf Antrag des Kunden in Textform identifiziert der TK-Anbieter kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

2.2.5 Rufnummern

Die Telefonieoption „Privat“ bzw. „Business Standard“ wird standardmäßig mit bis zu drei geografischen Rufnummern geliefert. Optional können hier weitere Rufnummern (insgesamt max. 10) gegen Entgelt lt. Preisliste zusätzlich bestellt oder portiert werden.

Die Telefonieoption „Business Plus“ ist ausschließlich mit durchwahlfähigen Rufnummernblöcken erhältlich. Standardmäßig wird die folgende Rufnummernblockgröße bereitgestellt:

Anzahl Sprachkanäle	Standard Anzahl Rufnummern Rufnummernblock	Maximale Anzahl Rufnummern Rufnummernblock
4	30	100
6	70	100
8	100	300
10 - 20	300	500

Ein über die Standard-Zuteilung gemäß obenstehender Tabelle hinausgehender zusätzlicher Rufnummernbedarf ist durch den Kunden bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch den TK-Anbieter.

2.2.5.1 Rufnummernmitnahme und Portierung

Der TK-Anbieter stellt sicher, dass der Kunde auf Antrag die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften beibehalten kann (Rufnummernmitnahme). Der TK-Anbieter unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Anbieter kann dieser seine bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, wenn er nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz wechselt. Hierzu füllt der Kunde das durch den TK-Anbieter bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an den TK-Anbieter. Der TK-Anbieter führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) obliegt dem Kunden. Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Der Antrag des Kunden muss spätestens einen Monat nach Vertragsende erfolgen. Für die Mitnahme der Rufnummer wird ein Entgelt entsprechend der Preisliste erhoben.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens des TK-Anbieters im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages **gegenüber dem bisherigen Anbieter** zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit dem TK-Anbieter zulässigerweise widerrufen.

2.2.5.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern kann der TK-Anbieter neue Rufnummern zuteilen.

2.2.5.3 Notruf und Nomadische Nutzung

Der TK-Anbieter gewährleistet die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Bei einem Stromausfall sind Notrufe z. B. über die Nummern 110 und 112 nicht möglich. Dasselbe gilt bei anderen kurzfristigen technischen Störungen. Der Aufbau einer Notrufverbindung oder die Zustellung eines Notrufs kann daher nicht jederzeit gewährleistet werden. Veränderungen an der Konfiguration der Endgeräte können Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten, kann der tatsächliche Standort des Kunden nicht ermittelt werden.

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Der TK-Anbieter kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung des Telefoniedienstes nicht berechtigt.

Die Nutzung der Telefoniefltrate darf nur an dem Anschluss des Kunden erfolgen.

2.2.5.4 Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der TK-Anbieter leitet bei Beauftragung durch den Kunden Rufnummer, Name und Adresse des Kunden, zum Zwecke der Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen Anschluss, wird die im Antrag aufgeführte Rufnummer eingetragen. Ist im Antrag keine Rufnummer aufgeführt, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen. Der Kunde kann der Weitergabe der Rufnummer des Kunden über die Telefonauskunft an Dritte widersprechen oder diese Funktion wieder aktivieren lassen. Gleiches gilt für die Weitergabe des Namens und der Adresse des Kunden gegen Mitteilung der Rufnummer (Inverssuche). Der erstmalige Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Änderungen sind gemäß Preisliste kostenpflichtig.

2.2.5.5 Sperrung bestimmter Telefoniedienste, Nutzung von Sonderdiensten

Abgehende Verbindungen zu Premium-Diensten unter der Rufnummernangabe 0900, sind dauerhaft und ohne Änderungsmöglichkeit gesperrt.

Der Kunde kann zusätzlich zur Vermeidung von Kosten beim TK-Anbieter folgende Sperren für abgehende Anrufe einrichten lassen:

Art der Einschränkung	Sperrklasse
Nur Ortsgespräche möglich. Alle Telefonnummern die mit 0 beginnen, sind nicht erreichbar	30
Nur Notruf möglich	31
Keine Anrufe zu 0180-Nummern möglich	32
Keine Anrufe zu 0138-, 0137-Nummern möglich	35
Keine Anrufe in dt. Mobilfunknetze möglich	36
Keine Anrufe ins Ausland möglich	37
Keine Anrufe zu Sonderrufnummern (011, 012, 013, 014, 0164, 0166, 0167, 0168, 0169, 018, 019, 0700, 0900, 118) möglich	38
Keine Anrufe zu Sonderrufnummern (011, 012, 013, 014, 0164, 0166, 0167, 0168, 0169, 018, 019, 0700, 0900, 118) und in dt. Mobilfunknetze möglich	39
Keine Anrufe zu Sonderrufnummern (011, 012, 013, 014, 0164, 0166, 0167, 0168, 0169, 018, 019, 0700, 0900, 118) und ins Ausland möglich	40
Keine Anrufe zu Sonderrufnummern (011, 012, 013, 014, 0164, 0166, 0167, 0168, 0169, 018, 019, 0700, 0900, 118), in dt. Mobilfunknetze und ins Ausland möglich	41
Keine Anrufe ins Ausland und in dt. Mobilfunknetze möglich	42
Keine Anrufe zu 0137, 0138 Nummern und in dt. Mobilfunknetze möglich	47
Keine Anrufe zu 0180-Nummern und in dt. Mobilfunknetze möglich	50

Die einmalige Einrichtung ist kostenfrei, jede weitere Änderung ist kostenpflichtig gemäß Preisliste.

Hinweis: Die vermieteten Endgeräte des TK-Anbieters sowie die meisten anderen Endgeräte bieten dem Kunden auch die Möglichkeit, flexibel Sperren auf seinem Endgerät (z.B. Fritz!Box) selber einzurichten. Diese Sperren wirken nicht netzseitig, sondern ausschließlich durch das Endgerät und können jederzeit durch den Kunden selbst kostenfrei geändert werden.

2.2.5.6 Einzelverbindungsanzeige

Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Aufstellung (Einzelverbindungsanzeige) verlangen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden in Textform, der die Angabe enthält, ob dem Kunden die von ihm gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden sollen. Zudem muss der Kunde zugleich erklären, dass er gegebenenfalls alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung der Einzelverbindungsanzeige bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf Aufnahme dieser Verbindungen in den Einzelverbindungsanzeige (EVN). Der Einzelverbindungsanzeige wird dem Kunden kostenlos elektronisch im Kundenportal bereitgestellt.

2.2.5.7 Rufnummernanzeige

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion (zu dieser Möglichkeit vgl. 2.2.3.3).

2.2.6 Telefontarifoptionen

2.2.6.1 Allgemeines

Grundlage für die Abrechnung der Telefonverbindungen ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste, soweit sich nicht etwas anderes aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung und den AGB ergibt. Eine vollständige Darstellung aller Auslandsgesprächsgebühren ist in der Preisliste zusammengestellt. Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine jeweils gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er die jeweils aktuell gültige Preisliste im Kundenzentrum des TK-Anbieters erhalten bzw. diese jederzeit im Internet unter <https://www.stadtwerke-marburg.de/> einsehen kann.

2.2.6.2 Option Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz

Die Telefon-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Festnetz (Festnetz-Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 2.2.6.3. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, z.B. Sonderrufnummern, Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.2.6.3 wird ausdrücklich hingewiesen. Die Festnetz-Flatrate ist in allen Telefonie-Optionen enthalten.

2.2.6.3 Option Telefon-Flatrate ins deutsche Mobilfunknetz

Die Option Telefon-Mobilfunkflatrate beinhaltet zusätzlich zur Festnetzflatrate pauschal alle Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Mobilfunknetz (Mobilfunk-Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 2.2.6.3. Diese wird bei den Telefonie-Optionen „Privat“ oder „Business-Standard“ lt. Preisliste berechnet. Bei der Telefonie-Optionen „Business Plus“ erfolgt die Berechnung lt. Preisliste pro Sprachkanal für alle gebuchten Sprachkanäle der Option „Business Plus“.

2.2.6.4 Nutzungsbeschränkungen

Für die o.g. Telefon-Flatrates gilt: Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- Bei Privatkunden-Produkten/-tarifen sicherzustellen, dass jede Nutzung für gewerbliche oder selbstständig/freiberufliche Tätigkeit unterbleibt. Gelegentliche und untergeordnete Nutzungen bleiben außer Betracht.
- Keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstigen Datenverbindungen aufzubauen.
- Keine dauerhafte Anrufweiterschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten.
- Eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der vom TK-Anbieter genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen und nicht dauerhaft einzurichten.
- Keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte außerhalb seines Haushaltes weiterzugeben.
- Keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Callthrough).
- Keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer oder Konferenzdienste) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkte der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden.
- Keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio hören).
- Keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.
- Die Herstellung vergleichbarer Verbindungen gemäß dieser Aufstellung zu unterlassen.

Im Falle des Missbrauchs ist der TK-Anbieter berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist der Kunde verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht der Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Der TK-Anbieter ist berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden ist der TK-Anbieter berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in Höhe

des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte des TK-Anbieters, die bei einem Doubleflat-Tarif die entsprechende Internet-Bandbreite erzielen.

2.3 Internetanschluss

2.3.1 Allgemeines

Der TK-Anbieter stellt dem Kunden nach Maßgabe der vertraglichen Bestimmungen eine breitbandige Datenverbindung zur Übermittlung von IP-Daten-Produkten zum und vom Internet zur Verfügung (Breitband-Internetverbindung).

Der Internetanschluss ermöglicht dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet mit Download- und Upload-Bandbreiten lt. Produkt. Der Verbindungsaufbau wird durch das vom TK-Anbieter bereitgestellte oder das vom Kunden verwendete Endgerät initiiert. Die dafür erforderliche Benutzerkennung wird durch den TK-Anbieter zur Verfügung gestellt. Einzelne im Internet oder im Netz des TK-Anbieters von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen des TK-Anbieters.

2.3.2 Tarif Flatrate und Nutzungsbedingungen

Internetanschlüsse werden mit dem Tarif Flatrate bereitgestellt. Der Tarif Flatrate ist ein Pauschaltarif für Internetverbindungen und deren Datenübertragung. Die monatliche Pauschale für den Internettarif Flatrate ist in den entsprechenden Produkten enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit spielt für die Abrechnung keine Rolle.

Es ist bei Privatkundenprodukten unzulässig, über den Anschluss im Internet Daten oder Dienste für einen unbegrenzten oder einen über den persönlich bekannten Personenkreis hinausgehenden Nutzerkreis bereitzustellen (Betreiben von Servern, öffentlichen WLAN-Hotspots etc.).

Eine vollständige oder teilweise Gebrauchsüberlassung an Dritte ist nur gestattet, falls diese dritten Personen der häuslichen Gemeinschaft (bei privater Nutzung) oder dem Geschäftsbetrieb (bei gewerblicher Nutzung) angehören oder diese(n) besuchen.

2.3.3 Übertragungsgeschwindigkeit

Der Internetzugang wird standardmäßig mit der Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der in den jeweiligen Produktinformationsblättern angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit überlassen. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dies sind z. B., Netzauslastung, Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhalte - Anbieters sowie der Hard- und Software des Kunden (z.B. WLAN, PC, Betriebssystem).

2.3.4 Verkehrsmanagement

Der TK-Anbieter behandelt grundsätzlich den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung, sowie unabhängig von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten. Ausnahmen sind in Ziffer 2.3.9. beschrieben.

2.3.5 Verbindungsqualität, Datensicherheit

Der Kunde kann sich nach Schaltung des Zuganges über die aktuelle Download- bzw. Upload-Rate und die Paketlaufzeit unter <https://breitbandmessung.de/> im Internet informieren. Die einem Produkt zugeordneten Leistungsparameter sind dem jeweiligen Produktinformationsblatt zu entnehmen. Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, können von Dritten zur Kenntnis genommen werden. Der TK-Anbieter empfiehlt von der unverschlüsselten Übertragung personenbezogener Daten, Passwörtern und sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

2.3.6 Produktwechsel / Wechsel der Download-/Upload-Bandbreite

Ein Wechsel der Download/Upload--Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages vom TK-Anbieter angebotenes Produkt möglich (siehe Ziff. 2.1.5). Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, wird der TK-Anbieter von

der Änderungsvereinbarung über das Upgrade gemäß AGB mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Upgrade wiederauflebt und unverändert fortgesetzt wird.

2.3.7 IP-Adressen

Der TK-Anbieter richtet für den Kunden standardmäßig einen Internetzugang mit dynamischen IP-Adressen im Dual-Stack Verfahren ein. Kunden erhalten ein festes öffentliches /56 IPv6 Netz mit delegated Präfix sowie eine öffentliche dynamische IPv4-Adresse. Endkunden können bei Business-Produkten als Option auch eine feste IPv4-Adresse im Dual-Stack Verfahren beauftragen.

2.3.8 Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Der TK-Anbieter behält sich vor, jederzeit zum Schutz des Netzbetriebs, bspw. bei DDoS-Angriffen, vorübergehend und ausschließlich zum Zwecke der Gefahrenabwehr bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken. Werden dem TK-Anbieter Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann der TK-Anbieter die Übermittlung von Daten zu Kunden oder Netzen dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

2.3.9 Zwangstrennung

Ferner ist der TK-Anbieter berechtigt, die Internetverbindung frühestens zwölf Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen (in aller Regel einmal pro Tag). Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Diese Maßnahmen gelten nicht als Störung.

2.3.10 Nutzungsbeschränkungen/Missbrauch

Die Leistungen des TK-Anbieters sind nicht missbräuchlich und nur bestimmungsgemäß und im Rahmen der geltenden Rechtsvorschriften zu nutzen. Insbesondere folgende Handlungen sind als missbräuchlich anzusehen:

- unaufgefordertes Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken (Junk-/ Spam-Mails), unerlaubtes Posten von Nachrichten in Newsgroups 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);
- unbefugtes Eindringen in ein fremdes Rechnersystem (Hacking), außer es dient dem Auffinden und Beheben von Sicherheitslücken;
- die fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Webserverdiensten), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Relaying);
- das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spoofing);
- das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing);
- das vorsätzliche Verbreiten von Computerviren und -würmern.

2.3.11 Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang

Die Stadtwerke Marburg GmbH nutzen zur Sicherstellung der Netzqualität und Sicherheit folgende Verkehrsmanagement-Maßnahmen:

Es kommt grundsätzlich nur für Überlastsituationen im Backbone, ein mehrstufiges, hierarchisches Verfahren zur Qualitätssicherung zur Anwendung. Im ersten Schritt werden unterschiedliche Verkehrsklassen für unterschiedliche Produkte definiert und dann technisch gegeneinander gewichtet. Geschäftskundenprodukte werden beispielsweise gegenüber Privatkundenprodukten bevorzugt behandelt. Pro Verkehrsklasse, nicht pro Kunde, werden die Produkte dann einer Verkehrssteuerung zugeführt. Neben diesem Gewichtungsfaktor wird jeder Verkehrsklasse auch eine Mindestbandbreite im Backbone zugewiesen, sodass auch im Überlastfalle keine Produktklasse komplett verdrängt werden kann. Bandbreitenreduzierungen aufgrund von Überlastsituationen treffen alle Kunden innerhalb einer Produktklasse statistisch gleichermaßen. Eine generelle Bevorzugung oder Benachteiligung von Diensten Dritter aus Richtung oder in Richtung Internet findet ausdrücklich nicht statt. Die Verkehrsmanagement-Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten. Neben den Verkehrsmanagement-Maßnahmen werden zur Sicherstellung von vertraglich vereinbarten Spezialdiensten weitere Maßnahmen getroffen. So wird das IP-basierte Telefonieprodukt als Spezialdienst innerhalb des Datenpfades bevorzugt transportiert. Aufgrund der geringen Bandbreitenanforderungen von ca. 0,1 Mbit/s pro Gespräch ergeben sich daraus keine wesentlichen Auswirkungen auf die zur Verfügung stehende Internet-Bandbreite.

2.3.12 Geschwindigkeitsabweichungen

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden erheblichen Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen vereinbarten Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der vereinbarten Leistung hat der Kunde Anspruch auf Gewährleistung (Preisminderung oder Rückabwicklung des Vertrages bei nicht bloß vorübergehenden erheblichen Abweichungen).

3 Rechnungsstellung

Zu zahlende Entgelte werden kalendermonatlich abgerechnet. Der Kunde erhält eine Rechnung ausschließlich online durch Bereitstellung eines Dokuments im PDF-Format. Der TK-Anbieter informiert den Kunden per E-Mail, dass seine monatliche Rechnung im Online-Kundenportal abrufbar ist. Der TK-Anbieter ist berechtigt, bei allen Kunden aus Komfortgründen dieser E-Mail die Rechnung als unverschlüsseltes PDF-Dokument beizufügen. Der Kunde stimmt dieser Übermittlung zu. Sensible Kontodaten werden aus Datenschutzgründen in der Rechnung unkenntlich gemacht. Der Einzelbindungsnachweis wird dieser E-Mail nicht beigelegt. Er ist aus Datenschutzgründen ausschließlich im Kundenportal abrufbar.

Die Rechnung gilt an dem auf diese Benachrichtigungs-E-Mail folgenden ersten Werktag als zugegangen.

Im Kundenportal hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rechnung mindestens binnen 24 Monaten einzusehen, auszudrucken und auszuwerten. Nach Ablauf der 24 Monate kann die im Online-Service hinterlegte Rechnung gelöscht werden. Einzelbindungsnachweise werden nach 6 Monaten im Kundenportal gelöscht.

4 Vertragslaufzeit, ordentliche Kündigung, Sonderkündigung bei entfallendem Haus- oder Wohnungsanschluss

4.1 Die Produkte haben eine Mindestvertragslaufzeit von zwölf Monaten.

4.2 Der Vertrag läuft über die Mindestvertragslaufzeit nach Ziffer 4.1 ab Aktivierung des Anschlusses. Wird er nicht rechtzeitig gemäß Ziff. 4.3 gekündigt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit.

4.3 Der Vertrag kann von beiden Vertragspartnern zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von einem Monat ordentlich gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag von beiden Vertragspartnern jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Kündigung muss in Textform oder online auf dem dafür bereitgestellten Weg dem TK-Anbieter zugehen.

4.4 Der TK-Anbieter hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung auf dem Grundstück oder im Gebäude der Nutzung entfällt (z.B. wirksame Kündigung des bestehenden Glasfaserhausanschlusses durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Gebäudeverkabelung im Haus), ohne dass dies der TK-Anbieter zu vertreten hat. Dem Kunden steht in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und er den Fortfall der technischen oder vertraglichen Voraussetzungen im Gebäude nicht anderweitig zu vertreten hat. Die außerordentliche Kündigung kann nur zum Zeitpunkt des Wegfalls der notwendigen Einrichtungen erfolgen.

5 Verfügbarkeit und Entstörung

5.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Dienst-Verfügbarkeit von 97,5 % im Jahresmittel gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefoniedienste beträgt 97 %. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten von bis zu vier Stunden/Kalendermonat
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen

- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt
- Unterbrechungen und Störungen, die auf Schäden an der Gebäudeverkabelung beruhen, sofern und soweit der TK-Anbieter nicht ausnahmsweise die Instandhaltung der Gebäudeverkabelung übernommen hat.

5.2 Störungsannahme, Dokumentation

Der TK-Anbieter wird Störungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Für die Störungsannahme sowie Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des Anschlusses hält der TK-Anbieter eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif und eine E-Mail-Adresse bereit. Die Rufnummer und Emailadresse wird dem Kunden bei Vertragsbeginn und auf der Rechnung mitgeteilt. Diese Störungshotline ist Mo-Fr. von 8-20 Uhr und samstags von 8-16 Uhr verfügbar. Der TK-Anbieter wird die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren.

Störungsmeldungen an andere als die oben bezeichneten Eingangstore führen zu Verzögerungen bei der Bearbeitung, die die Wiederherstellungszeit aus Ziffer 5.6 entsprechend verlängern. Der TK-Anbieter hat diese Verzögerungen nicht zu vertreten.

5.3 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8-18 Uhr und samstags von 8-13 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Hessen sind. Störungen werden nur innerhalb der Servicebereitschaft bearbeitet

5.4 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich des TK-Anbieters und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte, möglichst genau zu beschreiben. Auf Ziffer 13.2 der AGB (Pflicht zur Prüfung, ob die Störung eine Ursache außerhalb der Verantwortungsbereichs des TK-Anbieters hat, Kostentragungspflicht bei unberechtigten Störungsmeldungen) wird hingewiesen.

5.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt zwölf Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet.

5.6 Wiederherstellung

Der TK-Anbieter beseitigt die Störung regelmäßig innerhalb von 2 Tagen (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Sonntage oder gesetzliche Feiertage in Hessen, Schleswig-Holstein und NRW bleiben bei Berechnung der Frist außer Betracht. Diese Fristen gelten nur für Störungen im Verantwortungsbereich des TK-Anbieters. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggfs. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

5.7 Höhere Gewalt

Der TK-Anbieter haftet nicht für Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt. Als höhere Gewalt gelten insbesondere

- der Ausfall elektrischer Energie,
- der Ausfall von Internetverbindungen außerhalb des Netzes und im Verantwortungsbereich des TK-Anbieters,
- die Beschädigung von Netzeinrichtungen des TK-Anbieters durch Dritte oder durch außergewöhnliche Witterungseinflüsse (Unwetter, Überschwemmung, Blitzeinschlag) und
- streikbedingte Unterbrechungen.

Der Haftungsausschluss für höhere Gewalt scheidet aus, wenn der TK-Anbieter in grob fahrlässiger Weise Vorkehrungen gegen solche Einwirkungen unterlassen hat.

6 Kommunikationswege

Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt ausschließlich per E-Mail, teilweise in Verbindung mit dem Kundenportal. Der Kunde ist daher verpflichtet, bei der Bestellung eine gültige E-Mailadresse anzugeben. Ohne die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse ist keine Bestellung möglich.

Der Kunde ist ferner verpflichtet, während der Vertragslaufzeit eine Änderung seiner E-Mail-Adresse unverzüglich mitzuteilen. Erfüllt der Kunde diese Verpflichtung schuldhaft nicht, gelten Sendungen an die letzte dem TK-Anbieter bekanntgegebene E-Mail-Adresse mit dortigem Eingang als zugegangen.

Stadtwerke Marburg GmbH

- Kundenzentrum -

Am Krekel 55, 35039 Marburg

Telefon (06421) 205-505

service@glasfaser.swmr.de

Öffnungszeiten

Montag bis Freitag 9:00 – 17:00 Uhr

STADTWERKE  MARBURG

www.stadtwerke-marburg.de