

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	3
2.1.3	Bereitstellung	3
2.1.4	Endgeräte	3
2.1.5	Installationservice für Mietrouter	4
2.1.6	Wechsel des Produktes	5
2.1.7	Bestellung/Abbestellung von Optionen (mit Ausnahme von Hardware)	6
2.1.8	Bestellung/Abbestellung von Hardware	6
2.1.9	Umzug.....	6
2.2	Telefoniedienst.....	6
2.2.1	Leistung im Überblick.....	6
2.2.2	Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät	6
2.2.3	Standardleistungen	7
2.2.4	Identifizierung belästigender Anrufe	8
2.2.5	Rufnummern	8
2.2.6	Telefontarife.....	10
2.3	Internetanschluss.....	11
2.3.1	Allgemeines	11
2.3.2	Tarif Flatrate und Nutzungsbedingungen	11
2.3.3	Übertragungsgeschwindigkeit	12
2.3.4	Verkehrsmanagement	12
2.3.5	Verbindungsqualität, Datensicherheit	12
2.3.6	Produktwechsel / Wechsel der Download-Bandbreite	12
2.3.7	IP-Adresse.....	12
2.3.8	Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit	12
2.3.9	Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang.....	12
2.3.10	Geschwindigkeitsabweichungen	13
3	Rechnungsstellung	13
4	Mindestvertragslaufzeit.....	13
5	Verfügbarkeit und Entstörung Qualitätsparameter	13
5.1	Verfügbarkeit.....	13
5.2	Störungsannahme, Dokumentation.....	13
5.3	Servicebereitschaft.....	14
5.4	Störung	14
5.5	Pflichten des Kunden bei der Entstörung.....	14
5.6	Reaktionszeit, Wiederherstellung, Terminvereinbarung	14
5.7	Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Entstörung	14
5.8	Höhere Gewalt	14
6	Anbieterwechsel	14

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-Tarife 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.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. 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
Premium DoubleFlat M Telefon + Internet 100	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 100 Mbit/s Bandbreite (Download), 20 Mbit/s (Upload) und Flatrate
Premium DoubleFlat L Telefon + Internet 250	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 250 Mbit/s Bandbreite (Download), 50 Mbit/s (Upload) und Flatrate
Premium DoubleFlat XL Telefon + Internet 500	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 500 Mbit/s Bandbreite (Download), 50 Mbit/s (Upload) und Flatrate
Premium SingleFlat M Internet 100	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 100 Mbit/s Bandbreite (Download), 20 Mbit/s (Upload) und Flatrate
Premium SingleFlat L Internet 250	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 250 Mbit/s Bandbreite (Download), 50 Mbit/s (Upload) und Flatrate
Premium SingleFlat XL Internet 500	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 200 Mbit/s Bandbreite (Download), 50 Mbit/s (Upload) und Flatrate

2.1.2 Übersicht Business Produkte

Produkt	Beschreibung des Produktes
Premium Business DoubleFlat M Telefon + Internet 100	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 100 Mbit/s Bandbreite (Download), 50 Mbit/s (Upload) mit Flatrate und optional fester IP
Premium Business DoubleFlat L Telefon + Internet 250	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 250 Mbit/s Bandbreite (Download), 100 Mbit/s (Upload) mit Flatrate und optional fester IP
Premium Business DoubleFlat XL Telefon + Internet 500	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 500 Mbit/s Bandbreite (Download), 100 Mbit/s (Upload) mit Flatrate und optional fester IP
Premium Business SingleFlat M Internet 100	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 100 Mbit/s Bandbreite (Download), 50 Mbit/s (Upload) mit Flatrate und optional fester IP
Premium Business SingleFlat L Internet 250	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 250 Mbit/s Bandbreite (Download), 100 Mbit/s (Upload) mit Flatrate und optional fester IP
Premium Business SingleFlat XL Internet 500	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 500 Mbit/s Bandbreite (Download), 100 Mbit/s (Upload) mit Flatrate und optional fester IP

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, besteht ein Rücktrittsrecht der Parteien gemäß AGB (vgl. Ziffer 1.1 der AGB).

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit erfolgt die Bereitstellung typischerweise binnen 14 Kalendertagen nach Bestellung.

2.1.3.2 Verzögerung Bereitstellung

Die Bereitstellungsdauer zwischen Kundenauftrag und Bereitstellung kann sich insbesondere verzögern, sofern ein Anschlussvertrag mit dem/den Grundstückseigentümer(n) 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 2.1.3.1). Wahlweise kann der Kunde auch einen eigenen Router verwenden (siehe 2.1.3.2).

2.1.4.1 Mietrouter des TK-Anbieters

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. 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, die Gerätekosten lt. 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.

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 Kunde 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 erforderlich (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 die 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 Herstellerangaben bzgl. solcher Funktionen zu eigen, noch kann der TK-Anbieter bzgl. dieser weitergehenden Funktionen Support leisten.

Der TK-Anbieter ist berechtigt, im Einzelfall (bspw. bei Lieferproblemen) statt eines bestellten Glasfaserouters eine Kombination von Glasfasermodem und Router mit ansonsten gleichen 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 Glasfaseranschluss 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 7 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.

Trifft der Servicetechniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung des TK-Anbieters durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale gemäß Preisliste in Rechnung gestellt.

Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Aufwand für den TK-Anbieter geringer oder höher war.

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

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart (Premium SingleFlat oder Premium DoubleFlat) beauftragen. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart ist auch mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende möglich. In beiden Fällen ändert sich die Vertragslaufzeit nicht.

Ebenso kann jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) der Wechsel von jedem SingleFlat-Produkt auf ein beliebiges DoubleFlat-Produkt beantragt werden. Aufgrund des Bereitstellungsaufwandes beginnt die Mindestvertragslaufzeit von zwölf Monaten erneut mit Aktivierung des neuen Produktes. Ein Wechsel von einem Premium DoubleFlat zu einem beliebigen Premium SingleFlat-Produkt ist nur zum aktuellen Laufzeitende des Vertrages möglich.

Nach Eingang einer Kündigung ist kein Wechsel oder Downgrade mehr möglich.

Bei einem Wechsel des Produktes 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)

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 drei Monaten zum Monatsende möglich. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen ändert die Vertragslaufzeit nicht.

2.1.8 Bestellung/Abbestellung von Hardware

Mietweise bereitgestellte Hardware kann jederzeit bestellt werden. Aufgrund des Bereitstellungsaufwandes beginnt die Mindestvertragslaufzeit von zwölf Monaten erneut. Für die erforderliche nachträgliche Installation vor Ort wird in jedem Falle erneut ein Bereitstellungsentgelt lt. Preisliste erhoben. Eine Abbestellung von gemieteter Hardware ist nur zum aktuellen Laufzeitende des Vertrages möglich.

2.1.9 Umzug

Bei Umzug des Kunden innerhalb der Versorgungsgebiete des TK-Anbieters wird der Vertrag, vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit (wie z.B. Glasfaseranschluss der SMWR), am Umzugsort fortgeführt. Der TK-Anbieter wird die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine erneute Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung abgeben. Es gelten die Regelungen zum Sonderrücktrittsrecht gemäß AGB (vgl. Ziffer 9 der AGB).

Der TK-Anbieter erhebt im Falle des Umzugs ein Serviceentgelt gemäß der zum Zeitpunkt des Umzugauftrages aktuell gültigen Preisliste.

Erfolgt der Umzug nach außerhalb des Versorgungsgebiets des TK-Anbieters, so ist der Kunde gemäß Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kündigung des Vertrages berechtigt (vgl. Ziffer 9 der AGB).

2.2 Telefoniedienst

2.2.1 Leistung im Überblick

Bei den DoubleFlat - Produkten 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. Weiteres ist jeweils den zugeordneten Produktinformationsblättern zu entnehmen.

2.2.2 Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät

Der Telefoniedienst basiert auf dem SIP-Protokoll.¹ Der TK-Anbieter setzt SIP-Trunking ein, d.h. alle Telefonnummern sind einem SIP-Account zugeordnet. Daher ist nicht jede einzelne Telefonnummer beim TK-Anbieter mit einem eigenen SIP-Account registriert. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu.

Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem der TK-Anbieter Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“).

Nutzungsvoraussetzung ist ein Anschluss an das Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters und ein kompatibles Endgerät bzw. Router. Die vom TK-Anbieter angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Die Verwendung kundeneigener Router erfolgt auf eigene Verantwortung des Kunden, insbesondere im Hinblick auf die Funktionalität und Kompatibilität des Gerätes im Netz des TK-Anbieters. Je nach Funktionsumfang des eigenen Routers können die hier genannten Leistungen von den tatsächlich zur Verfügung stehenden Leistungen abweichen. Die Telekommunikationsdienstleistungen des TK-Anbieters, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Netzabschluss- sowie Kundenendgeräten mit einer durch den Kunden bereitgestellten Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Kundenendgeräte sowie des Netzabschlussgerätes über das Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters ist nicht möglich.

¹ Das **Session Initiation Protocol (SIP)** ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei und mehr Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert.

2.2.3 Standardleistungen

2.2.3.1 SIP-Account

Der TK-Anbieter überlässt dem Kunden einen SIP-Account. Die zur Registrierung nötigen Kennungen werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

2.2.3.2 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.

2.2.3.3 Telefonieleistungsmerkmale

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

Leistungsmerkmal	Beschreibung	Merkmal beruht auf Funktion des Endgerätes
Anzeige der Rufnummer des Anrufers	Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.	ja
Übermittlung der eigenen Rufnummer	Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt.	ja
Anklopfen	Während einer bestehenden Verbindung wird ein ankommender Ruf z.B. durch einen Ton signalisiert.	ja
Ruhe vor dem Telefon	Allen ankommenden Rufen wird ein „Besetzt“ signalisiert. Das SIP-Endgerät (Router) erzeugt hierbei keinen Klingelton.	ja
3er-Konferenz	Zu zwei weiteren Gesprächsteilnehmern kann gleichzeitig eine Verbindung hergestellt werden, wobei jeder Teilnehmer mit jedem reden und die anderen beiden hören kann.	ja

Der TK-Anbieter räumt die Möglichkeit zur Unterdrückung der Rufnummernanzeige ein, diese Funktion ist jedoch bei den Notrufnummern 112 und 110 sowie 124 124 und 116 117 ausgeschlossen.

2.2.3.4 Fax

Ein Betrieb von analogen Faxgeräten ist grundsätzlich möglich und zulässig. Der althergebrachte Dienst Fax wurde jedoch für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze, konstruiert. Daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes mit vorhandenen Faxgeräten nicht gewährleistet werden. Regelmäßig sind Anpassungen der Einstellungen der Faxgeräte für IP-Netze erforderlich; hierfür 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.

2.2.3.5 Einschränkungen

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

- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. 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“)², können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich.

2.2.4 Identifizierung belästigender Anrufe

Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifiziert der TK-Anbieter kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren 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

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit drei geografischen Rufnummern geliefert. Optional können weitere Rufnummern (insgesamt max. 10) gegen Entgelt lt. Preisliste zusätzlich bestellt oder portiert werden.

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 Einzelrufnummern zuteilen.

²sogenannte Billigvorwahlen

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 zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt.

2.2.5.4 Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann sich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eingetragen lassen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden beim TK-Anbieter in Textform. Hierbei kann der Kunde über etwaige eingebettete Suchfunktionen ermittelt werden, weitere Informationen erhält der Kunde vor Eintragung. Auch Angaben wie Beruf und Branche können auf Wunsch eingetragen werden. Der Kunde kann individuell wünschen, welche Angaben veröffentlicht werden sollen. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an den TK-Anbieter. Der Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Der TK-Anbieter übermittelt dies erforderlichen Daten der DTM Deutsche Tele Medien GmbH.

2.2.5.5 Sperrung bestimmter Telefoniedienste, Nutzung von Sonderdiensten

Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenvkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich gesperrt. Voraussetzung für die Freischaltung ist ein hierauf gerichteter Antrag des Kunden in Textform mit separatem Auftragsformular und es dem TK-Anbieter technisch möglich ist. Bei Nutzung der auf Antrag des Kunden freigeschalteten Dienste entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter dieser Dienste. Die auf der Rechnung ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter. Der Kunde kann beantragen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird. Der TK-Anbieter wird dies umsetzen, soweit ihm dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß der Preisliste erhoben. Der Kunde kann verlangen, dass er für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche) auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preisliste erhoben.

Verbindungen zu Sonderdiensten werden vom TK-Anbieter im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten vom TK-Anbieter zur Verfügung gestellt. Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x.

Verbindungen zu Servicerrufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz des TK-Anbieters gesperrt. Dies betrifft u.a. Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummerngasse 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde den TK-Anbieter mit separatem Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern“) beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter

Rechnung der hierzu vom TK-Anbieter beauftragten Ventelo GmbH, Mathias-Brüggen Str. 55, 50829 Köln. Ansprechpartner für alle Anfragen zu diesen und Einsprüche gegen diese Rechnungen sind die Ventelo GmbH bzw. der jeweilige Dienstleister, in keinem Fall jedoch der TK-Anbieter.

Der TK-Anbieter behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen.

Der TK-Anbieter behält sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt der TK-Anbieter dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

2.2.5.6 Einzelverbindungsachweis

Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsachweis) 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 des Einzelverbindungsachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf einen Einzelverbindungsachweis. Der EVN 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 Telefontarife

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 <http://www.stadtwerke-marburg.de> einsehen kann.

2.2.6.2 Tarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz

Die Telefon-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen ins deutsche 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 monatliche Pauschale für den Telefontarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten.

2.2.6.3 Nutzungsbeschränkungen

Für die Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz für Standardtelefonieverbindungen 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. Bemerkt 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

In den Grenzen der gemäß Auftragsformular, Produktinformationsblatt sowie im Preisblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich der TK-Anbieter und die vorgelagerten Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z.B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“).

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. Beschaffenheit und Länge der Anschlussleitung, 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 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.

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-Bandbreite

Ein Wechsel der Download-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechselauftrages 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-Adresse

Der Benutzer erhält für die Dauer der Herstellung der Internetverbindung vom TK-Anbieter eine öffentliche IPv4-Adresse aus dem IP-Adressraum des TK-Anbieters zugewiesen. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau vom TK-Anbieter automatisch vergeben. Der Kunde kann in den Business – Tarifen eine feste IP-Adressen hinzu buchen.

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. Dies gilt nicht als Störung.

2.3.9 Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang

Die Stadtwerke Marburg 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.

2.3.10 Geschwindigkeitsabweichungen

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden erheblichen Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen vereinbarten Dienstqualitätsparametern 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

Privatkunden erhalten standardmäßig eine Rechnung online durch Hinterlegung eines Dokuments im PDF-Format im Kundenportal des TK-Anbieters (<https://kundenportal.swmr.de>). Diese enthält, sofern gewünscht, den Einzelbindungsnachweis nach Ziffer 2.2.5.6. Optional kann die Rechnung zusätzlich per Post verschickt werden. Diese Option ist kostenpflichtig gemäß der aktuell bei Buchung der Option maßgeblichen Preisliste. Bei Produkten für Geschäftskunden ist die postalische Rechnung in dem monatlichen Basisentgelt enthalten.

Im Kundenportal hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rechnung binnen sechs Monaten einzusehen, auszudrucken und auszuwerten. Nach Ablauf der sechs Monate wird die im Online-Service hinterlegte Rechnung gelöscht. Der TK-Anbieter informiert auf Wunsch den Kunden per E-Mail, dass seine monatliche Rechnung im Online-Service abrufbar ist. Die Rechnung gilt an dem auf diese Benachrichtigung folgenden ersten Werktag als zugegangen.

4 Mindestvertragslaufzeit

Die Produkte haben eine Mindestvertragslaufzeit von zwölf Monaten.

5 Verfügbarkeit und Entstörung Qualitätsparameter

5.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Dienste-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.

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 unter Tel: 06421-8095745, per E-Mail unter: swmr-support@mediatec-service.de bereit. Die Rufnummer wird dem Kunden bei Vertragsbeginn und auf der Rechnung mitgeteilt. Diese Störungshotline ist täglich 24 Stunden verfügbar. Alternativ kann das online bereitgestellte Kundenportal genutzt werden. Der TK-Anbieter wird die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren.

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.

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 möglichst genau zu beschreiben.

5.5 Pflichten des Kunden bei der Entstörung

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an den TK-Anbieter im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs des TK-Anbieters liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Auf die Kostentragungspflicht bei unberechtigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

5.6 Reaktionszeit, Wiederherstellung, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt zwölf Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Wenn der TK-Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann (Wiederherstellung), wird er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Falls erforderlich, vereinbart der TK-Anbieter bzw. ein von ihm beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Auf die Kostentragungspflicht bei Nichteinhaltung von Technikerterminen gemäß der AGB wird hingewiesen.

5.7 Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Entstörung

Der TK-Anbieter darf im Falle einer Störung die Nutzung der Telekommunikationsdienste bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme des TK-Anbieters, des Kunden oder anderer Nutzer zu beseitigen oder zu verhindern und der Kunde die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass der Kunde die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigen wird. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen.

5.8 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 Anbieterwechsel

Im Falle eines Anbieterwechsels hat der TK-Anbieter in Zusammenarbeit mit dem abgebenden Anbieter sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Der TK-Anbieter verzögert oder missbraucht den Wechsel nicht. Der TK-Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, erfolgt die erneute Aktivierung ebenfalls unverzüglich.

Stadtwerke Marburg GmbH

- Kundenzentrum -

Am Krekel 55, 35039 Marburg

Telefon (06421) 205-505

kundenzentrum@swmr.de

Öffnungszeiten

Montag bis Freitag 8:00 – 18:00 Uhr

STADTWERKE  MARBURG

www.stadtwerke-marburg.de