

Leistungsbeschreibung Glasfaser-Produkte

1	Allgemeines	2
2	Leistungen - Privatkunden	2
2.1	Allgemeines	2
2.1.1	Übersicht Privatkunden Produkte	2
2.1.2	Bereitstellung	2
2.1.3	Endgeräte	3
2.1.4	Installationservice für Mietrouter	4
2.1.5	Wechsel des Produktes	5
2.1.6	Bestellung/ Abbestellung von Optionen (mit Ausnahme von Hardware)	5
2.1.7	Bestellung/ Abbestellung von Hardware	5
2.1.8	Umzug	5
2.2	Telefoniedienst	5
2.2.1	Leistung im Überblick	5
2.2.2	Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät	6
2.2.3	Standardleistungen	6
2.2.4	Identifizierung belästigender Anrufe	7
2.2.5	Rufnummern	7
2.2.6	Telefontarife	9
2.3	Internetanschluss	10
2.3.1	Allgemeines	10
2.3.2	Tarif Flatrate und Nutzungsbedingungen	10
2.3.3	Bandbreite bei FTTH-Anschlüssen (Glasfaser bis in die Wohnung)	10
2.3.4	Bandbreite bei FTTB-Anschlüssen (Nutzung der herkömmlichen Telefon-Kupferverkabelung im Gebäude)	11
2.3.5	IP-Adresse	11
2.3.6	Wechsel der Download-Bandbreite	11
2.3.7	Option Upload 20 Mbit	11
2.3.8	Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit	11
2.3.9	Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang	11
2.3.10	Geschwindigkeitsabweichungen	12
3	Rechnungsstellung	12
4	Mindestvertragslaufzeit	12
5	Verfügbarkeit und Qualitätsparameter	12
5.1	Verfügbarkeit	12
5.2	Störung	12
5.3	Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung	12
5.4	Unterstützung und Störungsannahme	12
5.5	Servicebereitschaft	13
5.6	Reaktionszeit, Terminvereinbarung	13
5.7	Wiederherstellungszeit	13
5.8	Höhere Gewalt	13

1 Allgemeines

Die folgende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Multimedieverträge im Glasfasernetz die auf Basis des Glasfasernetzes der Stadtwerke Marburg GmbH (im Folgenden SWMR genannt) angebotenen Produkte und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Optionen.

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

Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung der SWMR 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 der SWMR genannten Kundenadresse in einem Haushalt leben.

Eine darüber hinausgehende Gemeinschaftsnutzung oder haushaltsübergreifende Nutzung eines Anschlusses bspw. durch Nachbarn mit WLAN ist nicht zulässig und kann zu Schadensersatzansprüchen der SWMR führen.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Die SWMR behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

2 Leistungen - Privatkunden

2.1 Allgemeines

2.1.1 Übersicht Privatkunden Produkte

Produkt	Beschreibung des Produktes
DoubleFlat Telefon + Internet 50	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 50 Mbit/s Bandbreite (Download), 10 Mbit/s (Upload) und Flatrate
DoubleFlat Telefon + Internet 100	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 100 Mbit/s Bandbreite (Download), 10 Mbit/s (Upload) und Flatrate
DoubleFlat Telefon + Internet 200	<ul style="list-style-type: none">• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz• Internetanschluss mit 200 Mbit/s Bandbreite (Download), 10 Mbit/s (Upload) und Flatrate
SingleFlat Internet 50	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 50 Mbit/s Bandbreite (Download), 10 Mbit/s (Upload) und Flatrate
SingleFlat Internet 100	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 100 Mbit/s Bandbreite (Download), 10 Mbit/s (Upload) und Flatrate
SingleFlat Internet 200	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss mit 200 Mbit/s Bandbreite (Download), 10 Mbit/s (Upload) und Flatrate

2.1.2 Bereitstellung

2.1.2.1 *Bereitstellungsvoraussetzung*

Voraussetzung für die Bereitstellung der Leistung ist der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der SWMR 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 4 der AGB).

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

2.1.2.2 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.

2.1.3 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. Die SWMR 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).

2.1.3.1 Mietrouter der SWMR

Der ordnungsgemäße Betrieb des Anschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen wird bei Verwendung der von der SWMR -gegen Entgelt lt. Preisliste- zur Verfügung gestellten Router gewährleistet. Von der SWMR zur Verfügung gestellte Router werden dem Kunden für die Dauer der Vertragslaufzeit gegen Entgelt überlassen und verbleiben im Eigentum der SWMR. Sie müssen den SWMR bzw. deren Beauftragten nach Vertragsende oder bei einem Rücktritt oder Widerruf unaufgefordert zurückgegeben werden. Es wird vereinbart, dass bei einer unterbliebenen Rückgabe des Mietgerätes die SWMR berechtigt sind, 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 die SWMR 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 uneingeschränkter Zugriff. Ausschließlich für Zwecke der Störungsanalyse und -behebung sind die SWMR berechtigt, per Fernzugriff auf die Benutzeroberfläche des Mietrouters zuzugreifen. SWMR 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 der SWMR. Der Router enthält standardisierte Schnittstellen gemäß Routerbeschreibung (z.B. LAN, WLAN, DECT, analoger Anschluss für Telefonie, ISDN), an die Endgeräte des Kunden angeschlossen werden können. Weder die SWMR 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. Die SWMR macht sich hier keinerlei Herstelleraussagen bzgl. solcher Funktionen zu eigen, noch können die SWMR bzgl. dieser weitergehenden Funktionen Support leisten.

Die SWMR sind berechtigt, im Einzelfall (bspw. bei Lieferproblemen) statt eines bestellten Glasfaserrouters 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.

2.1.3.2 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.

2.1.4 Installationservice für Mietrouter

Folgende Installationsleistungen sind im Bereitstellungspreis der Produkte ohne zusätzliche Berechnung inbegriffen, sofern ein Mietrouter der SWMR 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 Kundentelefons 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 der SWMR 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 der SWMR nicht enthalten. Diese Leistungen müssen bei Bedarf direkt vom Kunden beim Servicepartner der SWMR oder anderen geeigneten Unternehmen beauftragt werden.

Für die Erbringung des Basis-Installationservices vereinbart der Kunde mit dem benannten Servicepartner der SWMR 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 von den SWMR 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 die SWMR 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.

2.1.5 Wechsel des Produktes

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart (SingleFlat oder 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 DoubleFlat zu einem beliebigen 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 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.

2.1.6 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.

2.1.7 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.

2.1.8 Umzug

Bei Umzug des Kunden innerhalb der Versorgungsgebiete der SWMR wird der Vertrag, vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit (wie z.B. Glasfaseranschluss der SMWR), am Umzugsort fortgeführt. Die SWMR 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 4 der AGB).

Die SWMR erhebt im Falle des Umzugs ein Serviceentgelt gemäß der zum Zeitpunkt des Umzugsauftrages aktuell gültigen Preisliste.

Erfolgt der Umzug nach außerhalb des Versorgungsgebiets der SWMR, so ist der Kunde gemäß Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kündigung des Vertrages berechtigt (vgl. Ziffer 4 der AGB).

2.2 Telefoniedienst

2.2.1 Leistung im Überblick

Bei den Produkten „DoubleFlat“ stellen die SWMR 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.

Der Telefoniedienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle)
- bis zu drei Rufnummern bei Neuanschlüssen (ohne Aufpreis)
- Erweiterung auf bis zu 10 Rufnummern (mit Aufpreis) .

2.2.2 Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät

Der Telefoniedienst basiert auf dem SIP-Protokoll.¹ Die SWMR setzen SIP-Trunking ein, d.h. alle Telefonnummern sind einem SIP-Account zugeordnet. Daher ist nicht jede einzelne Telefonnummer bei SWMR 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.

Nutzungsvoraussetzung ist daher ein dazu kompatibles Endgerät bzw. Router. Die von den SWMR angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernimmt die SWMR für die Funktionsfähigkeit des Telefoniedienstes und des jeweiligen Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und leistet auch keine entsprechende Unterstützung.

2.2.3 Standardleistungen

2.2.3.1 SIP-Account

SWMR überlassen 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 Router der SWMR stehen dem Kunden die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung. Telefonieleistungsmerkmale, die ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes beruhen, sind in der letzten Spalte

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

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.

der folgenden Tabelle mit „ja“ gekennzeichnet.

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. ISDN-PC-Karten funktionieren regelmäßig nicht. 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 der SWMR grundsätzlich möglich und zulässig. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leitungsumfang dieses Vertrages. Die SWMR 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 der SWMR bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.
- Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunknetzwerke können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsqualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. SWMR ist hierfür nicht verantwortlich.
- Verbindungen in das nicht EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von den SWMR 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 SWMR 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 Rufnummernportierung

SWMR unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Das heißt, dass bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber seine bisherigen Rufnummern behalten werden können, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde das durch SWMR bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierenden Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die SWMR. Die SWMR 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, spezieller DSL-Tarife etc.) ist allein Sache des Kunden.**

² Sogenannte „Billigvorwahl“

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.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn der **Anbieterwechselformular vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens einen Monat** vor Ablauf des **letztmöglichen Kündigungstermins** (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei den SWMR eingeht.

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 der SWMR im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages **gegenüber dem bisherigen Anbieter** zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit den SWMR zulässigerweise widerrufen.

2.2.5.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern kann SWMR neue Einzelrufnummern zuteilen.

2.2.5.3 Notruf und Nomadische Nutzung

Der Telefondienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. SWMR 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.

Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Bei Ausfall der Stromversorgung ist die Notruffunktion nicht gewährleistet.

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt.

2.2.5.4 Eintrag im Telefonbuch/Auskunftsdienste

SWMR leitet kostenfrei auf Wunsch des Kunden seine Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis (Telefonbuch) sowie an ein Verzeichnis für Auskunftsdienste weiter.

2.2.5.5 Sonderrufnummern und Rufnummernsperren

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

Verbindungen zu Servicrufnummern, 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 von SWMR 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 Nummerngruppe 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde SWMR 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 von SWMR 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 Diensteanbieter, in keinem Fall jedoch die SWMR.

Die SWMR behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen.

Die SWMR 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 SWMR dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

2.2.5.6 Einzelverbindungsachweise

Der Kunde erhält von SWMR auf Wunsch kostenfrei eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten -also kostenpflichtigen- Verbindungen (Einzelverbindungsachweis, „EVN“). Der EVN wird dem Kunden kostenlos elektronisch im Kundenportal bereitgestellt. Der Kunde kann zwischen einem ungekürzten und einem um drei Stellen gekürzten Einzelverbindungsachweis wählen.

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 Telefentarife

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 in dem SWMR Kundenzentrum 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 Telefentarif 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 SWMR 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 SWMR 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. SWMR sind berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden ist SWMR 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 der SWMR, die bei einem Doubleflat-Tarif die entsprechende Internet-Bandbreite erzielen.

2.3 Internetanschluss

2.3.1 Allgemeines

Die SWMR stellen 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 von SWMR bereitgestellte oder das vom Kunden verwendete Endgerät initiiert. Die dafür erforderliche Benutzerkennung wird durch SWMR zur Verfügung gestellt.

Einzelne im Internet oder im Netz der SWMR von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWMR.

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 Bandbreite bei FTTH-Anschlüssen (Glasfaser bis in die Wohnung)

Die in den Produkten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten verstehen sich als vereinbarte Übertragungswerte der Anschlussleitung. Die Übertragungsleistung auf der Anschlussleitung (jeweils inklusive Protokoll-Overhead³) ergibt sich aus dem Produktinformationsblatt, welches Teil dieser Leistungsbeschreibung ist. Die jeweils tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit ins Internet am Anschluss zu einer gegebenen Zeit kann jedoch u.a. abhängig von im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen geringer sein, insbes. bei vorübergehenden ungewöhnlichen Netzauslastungen.

Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt zudem von den vom Kunden verwendeten Datengeräten ab, deren Eigenschaften sowie Verbindungen untereinander. Dies betrifft alle eingesetzten Geräte in der Signalkette am Kundenanschluss, z.B. Router (oder sonstige Netzwerkgeräte) bis hin zum Kunden-PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software. Diese Faktoren liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches der SWMR.

Die im Einzelfall vom Kunden erreichbare Datenrate hängt ferner ab von der auf dem Zielsystem im Internet, dessen Internetanbindung und den verschiedenen Zusammenschaltungsknoten verschiedener Internetanbieter im Internet gerade verfügbaren Datenrate. Diese Faktoren liegen ebenfalls außerhalb des Verantwortungsbereiches der SWMR. Zusi-

³ Neben den reinen Nutzdaten des Kunden werden Zusatzinformationen zur Übermittlung und Fehlersicherheit übertragen.

cherungen von Übertragungsgeschwindigkeiten zu bestimmten Hosts im Internet sind aufgrund der technischen Struktur des Internets nicht möglich.

2.3.4 Bandbreite bei FTTB-Anschlüssen (Nutzung der herkömmlichen Telefon-Kupferverkabelung im Gebäude)

Die maximale Bandbreite des Internetanschlusses hängt bei diesen Anschlüssen über die in Ziffer 2.3.3 genannten Faktoren hinaus maßgeblich von der Beschaffenheit der vorliegenden kundenseitigen Kupfer-Gebäudeverkabelung ab. Im Rahmen des Produktes stellt die SWMR die nach dem Stand der Regeln der Telekommunikationstechnik erreichbare Bandbreite zur Verfügung. Der Kunde hat demnach keinen Anspruch auf eine bestimmte Bandbreite.

Kann weniger als 75 % der Produktbandbreite bereitgestellt werden, ist der Kunde berechtigt, auf ein Produkt mit niedrigerer Bandbreite zu wechseln. **Kann auch im niedrigsten Produkt nicht 90 % der in Aussicht gestellten Bandbreite realisiert werden, wird dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt.** Auf Regelungen zur Realisierbarkeit unter Ziff. 2.1.2 und das Rücktritts-/ Sonderkündigungsrecht gemäß Allgemeiner Geschäftsbedingungen wird hingewiesen (vgl. Ziffer 4 der AGB).

2.3.5 IP-Adresse

Der Benutzer erhält für die Dauer der Herstellung der Internetverbindung von der SWMR eine öffentliche IPv4-Adresse aus dem SWMR-IP-Adressraum zugewiesen. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von der SWMR automatisch vergeben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse.

2.3.6 Wechsel der Download-Bandbreite

Ein Wechsel der Download-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von der SWMR angebotenes Produkt möglich (siehe Ziff. 2.1.4). **Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, wird die SWMR von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade gemäß AGB mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Upgrade wieder auflebt und unverändert fortgesetzt wird.**

2.3.7 Option Upload 20 Mbit

Die Option Upload 20 beinhaltet eine Erhöhung der Upload-Geschwindigkeit auf 20 Mbit/s.

2.3.8 Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Die SWMR behalten 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 der SWMR Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann die SWMR 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 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

Privatkunden erhalten standardmäßig eine Rechnung online durch Hinterlegung eines Dokuments im PDF-Format im SWMR Kundenportal (<https://kundenportal.swmr.de>). Diese enthält, sofern gewünscht, den Einzelverbindungs nachweis 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. Die SWMR 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 Qualitätsparameter

5.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 97,5 % pro Jahr 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 Sperrungen
- Höhere Gewalt.

5.2 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 der SWMR und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

5.3 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

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

5.4 Unterstützung und Störungsannahme

Für die Störungsannahme sowie Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des Anschlusses hält die SWMR eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif bereit. Die Nummer wird dem Kunden bei Vertragsbeginn und auf

der Rechnung mitgeteilt. Diese Störungshotline ist werktags von 8-20 Uhr und samstags von 8-16 Uhr zu erreichen. Alternativ kann das online bereitgestellte Kundenportal genutzt werden.

Für Störungsmeldungen, die auf anderen Wegen übermittelt werden, sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

5.5 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.

5.6 Reaktionszeit, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt zwölf Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. In dieser Zeit teilen die SWMR dem Kunden ein erstes Zwischenergebnis mit. Falls erforderlich, vereinbaren die SWMR bzw. ein von ihr beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbes. ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (z.B. keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), entfällt die Wiederherstellungsfrist gemäß Ziffer 5.7. Wenn erforderlich, wird ein neuer Termin vereinbart; eine ggfs. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß Preisliste berechnet.

5.7 Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Störungsannahmezeit gemäß Ziffer 5.4 eingehen, beseitigen die SWMR die Störung regelmäßig innerhalb von 48 Stunden (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Samstage, Sonntage oder gesetzliche Feiertage in Hessen und NRW bleiben bei Berechnung der Frist außer Betracht. Diese Fristen gelten nur für Störungen im Verantwortungsbereich der SWMR. 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 kann oder alternative Lösungen (z.B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

5.8 Höhere Gewalt

Die SWMR haften nicht für Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt. Als höhere Gewalt gelten insbesondere

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

Der Haftungsausschluss für höhere Gewalt scheidet aus, wenn die SWMR in grob fahrlässiger Weise Vorkehrungen gegen solche Einwirkungen unterlassen hat.

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