

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

FÜR INTERNET-, TELEFONIE- UND TV-DIENSTE PRIVATKUNDEN



Seite 01/06

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von der Stadtwerke Waldshut-Tiengen (TK-Anbieter) festgelegten Leistungsmerkmale sowie ggf. entgeltpflichtige Zusatzoptionen der Produkte Glasfaser privat. 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 mit Blick auf künftige technische Entwicklungen zu ändern und durch bessere oder gleichwertige bei Bedarf zu ersetzen.

1. PRODUKTÜBERBLICK

Produkt	Beschreibung des Produktes
Glasfaser privat S	• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 50 Mbit/s, Upload 5 Mbit/s
Glasfaser privat M	• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 100 Mbit/s, Upload 50 Mbit/s
Glasfaser privat L	• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 250 Mbit/s, Upload 100 Mbit/s
Glasfaser privat XL	• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 500 Mbit/s, Upload 150 Mbit/s
Glasfaser privat XXL	• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 1.000 Mbit/s, Upload 250 Mbit/s
Glasfaser privat XXL Flex	• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 1.000 Mbit/s, Upload 250 Mbit/s

2. NUTZUNGSVORAUSSETZUNGEN, ENDGERÄTE

1. Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein FTTX-Glasfasernetz, in dem der TK-Anbieter Telekommunikationsdienste bereitstellt. Das öffentliche Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. Dem TK-Anbieter ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.
2. Nutzungsvoraussetzung ist ein Anschluss an das Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters und ein kompatibles Kundenendgerät. Der von dem TK-Anbieter angebotene Router erfüllt 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. Der Kunde hat gegenüber dem TK-Anbieter keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf eigene angeschlossene Endeinrichtungen.
3. Schließt der Kunde eigene Kundenendgeräte an das öffentliche Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters an, kann der TK-Anbieter die Leistungserbringung nur gewährleisten, wenn die vom Kunden gewählten Endgeräte die Spezifikationen, insbesondere die Schnittstellenspezifikationen des TK-Anbieters erfüllen. Das Endgerät muss für den direkten Anschluss an Glasfasernetze ausgelegt sein. Weitere Spezifikationen können bei dem TK-Anbieter nachgefragt werden.
4. In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters hinaus vom TK-Anbieter gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, muss der Kunde die von dem TK-Anbieter zur Erfüllung seiner diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung nutzen und dem TK-Anbieter jederzeit einen Onli-ne-Zugriff (Remote Access) gewähren, um dem TK-Anbieter die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. Der TK-Anbieter wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird. In Ausnahmefällen ist dem TK-Anbieter auch ein physikalischer Zutritt zu den zur Verfügung gestellten Telekommunikationseinrichtungen nach individueller Abstimmung mit dem Kunden gestattet.
5. Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.
6. Die Anbindung von WLAN-Geräten an den Internetzugang des TK-Anbieters zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z. B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nur von durch ihn selbst autorisierte Nutzer verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. Der TK-Anbieter weist ausdrücklich auf die Gefahr einer Inanspruchnahme als Störer durch geschädigte Dritte hin.

7. 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.

3. LEISTUNGEN DES TELEFONIEDIENSTES

Der TK-Anbieter ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte, die nicht Gegenstand der Leistungen des Anbieters sind. Enthalten ist die Zuweisung einer geografischen Rufnummer, alternativ kann der Kunde eine von einem anderen Anbieter zugewiesene geografische Rufnummer zum TK-Anbieter mitnehmen.

3.1 TELEFONIELEISTUNGSMERKMALE, RUFNUMMERNANZEIGE, EINSCHRÄNKUNGEN

1. Der TK-Anbieter übermittelt standardmäßig die Anzeige der Nummer des Kunden. Der Kunde kann die Nummernanzeige für jeden abgehenden Anrufer einzeln oder auf gesonderten Antrag dauernd unterdrücken – mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei (110) und Feuerwehr (112) sowie zu der Rufnummer 116 117 (Kassenärztlicher Bereitschaftsdienst). Wünscht der Kunde keine Aufnahme seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden übermittelt. Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen im Übrigen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes.
2. Der Telefoniedienst enthält folgende Einschränkungen:
 - Die Übertragung im Netz des TK-Anbieters erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Gegenüber ISDN-Anschlüssen kann die Funktionalität im Einzelfall eingeschränkt sein.
 - Im Netz des TK-Anbieters sind Call-by-Call, Preselection sowie die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich. Diese und weitere Einschränkungen des Telefoniedienstes können beim TK-Anbieter nachgefragt werden.

3.2 RUFNUMMERN

Der Telefoniedienst umfasst Sprachkanäle und Rufnummern in der im Auftrag genannten Anzahl. Gegen zusätzliches Entgelt gemäß Preisliste ist die Einrichtung weiterer Rufnummern und Sprachkanäle möglich.

3.3 RUFNUMMERNMITNAHME UND PORTIERUNG

1. Der TK-Anbieter stellt sicher, dass der Kunde auf Antrag die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften beibehalten kann (Rufnummernmitnahme).
2. Der TK-Anbieter unterstützt, soweit möglich, 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.
3. 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.
4. 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.
5. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) obliegt dem Kunden.

3.4 NOMADISCHE NUTZUNG

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt, das heißt, eine darüber hinausgehende Nutzung der Telefoniedienste (z. B. im Ausland) ist nicht zulässig.

3.5 AUTOMATISCHE ANRUFWEITERSCHALTUNG

Der Kunde kann bei dem TK-Anbieter nachfragen, ob die Abschaltung einer von einem Dritten veranlassten automatischen Weiterschaltung auf das Endgerät des Kunden möglich ist.

3.6 SPERRUNG BESTIMMTER TELEFONIEDIENSTE

Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird der TK-Anbieter auf Wunsch nach Antrag des Kunden in Textform bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Wieder-Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche wird ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste erhoben. Der Kunde kann den TK-Anbieter beauftragen, unentgeltlich zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche (Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird) aufgenommen wird. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preisliste erhoben.

3.7 EINZELVERBINDUNGSNACHWEIS

Auf Antrag des Kunden in Textform, z. B. im Auftragsformular, erstellt der TK-Anbieter im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben einen sogenannten Einzelverbindungs nachweis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst. 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 Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden.

3.8 ÖFFENTLICHE ENDNUTZERVERZEICHNISSE

Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst der TK-Anbieter unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Endnutzerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß Preisliste. Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird der TK-Anbieter die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

3.9 NOTRUF

Der TK-Anbieter erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Der Anruf wird an die Notrufzentrale weitergeleitet, die für die vom Kunden bei dem TK-Anbieter im Auftrag angegebene Adresse zuständig ist. Nur wenn der angegebene Name und die Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden.

Falls der Kunde einen Notruf für einen anderen Standort absetzen will als für die angegebene Adresse, ist eine Notrufversorgung nur unter der Bedingung möglich, dass der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und seinen Namen mitteilt. Sogenannte „Röchelrufe“ sind in diesem Fall nicht möglich. Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb der angegebenen Adresse aufzukommen.

3.10 TELEFONTARIFE/FLATRATE

Die vom TK-Anbieter angebotenen Telefoniedienste enthalten eine Flatrate. Eine Telefon-Flatrate ermöglicht dem Kunden unbegrenzte Gesprächsverbindungen ins deutsche Festnetz zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der in der Preisliste Telefonverbindungen genannten Rufnummern und Ziele, die separat nach der aktuellen Preisliste Telefonverbindungen berechnet werden. Ausgenommen von der Telefon-Flatrate sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen sowie Verbindungen zum Zweck der Datenübertragung; diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste Telefonverbindungen berechnet. Ausgenommen sind des Weiteren Anrufweiterleitungen, Konferenzschaltungen und Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicrufnummern, Auskunftsdiensten, Verbindungen in Mobilfunknetze oder Verbindungen ins Ausland. Die jeweils nicht umfassten Verbindungen werden separat berechnet.

4. LEISTUNGEN DES INTERNETDIENSTES

1. Der TK-Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen seiner bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle zum Internet zur Verfügung, um dem Kunden die Übermittlung von Daten (IP-Pakete) zu ermöglichen. 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“).

2. Der TK-Anbieter ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.
3. Der TK-Anbieter hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen im öffentlichen Internet (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit). Der TK-Anbieter leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern, die übertragenen Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

4.1 ÜBERTRAGUNGSGESCHWINDIGKEIT, VERZÖGERUNGSSCHWANKUNGEN, LATENZ, PAKETVERLUST

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Es gelten die folgenden Angaben:

Produkt	feste IP-Adresse	Bandbreite Download max. / normalerweise / min.	Bandbreite Upload max. / normalerweise / min.	Verzögerungsschwankungen	Latenz	Paketverlust
Glasfaser privat S	nein	50 / 49 / 45 Mbit/s	5 / 4,9 / 4,5 Mbit/s	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage
Glasfaser privat M	nein	100 / 98 / 90 Mbit/s	50 / 49 / 45 Mbit/s	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage
Glasfaser privat L	nein	250 / 245 / 225 Mbit/s	100 / 98 / 90 Mbit/s	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage
Glasfaser privat XL	nein	500 / 490 / 450 Mbit/s	150 / 147 / 135 Mbit/s	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage
Glasfaser privat XXL	nein	1000 / 980 / 900 Mbit/s	250 / 245 / 225 Mbit/s	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage
Glasfaser privat XXL Flex	nein	1000 / 980 / 900 Mbit/s	250 / 245 / 225 Mbit/s	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage	Auf Nachfrage

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

Die Geschwindigkeit oder andere Dienstparameter während der Nutzung hängen von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem) ab und können abhängig hiervon variieren. Dies kann Auswirkungen auf die Nutzung von Anwendungen und Diensten im Internet haben. So kann sich die Dauer des Abrufs (Download) und/oder der Bereitstellung von Daten (Upload) sowie die Dauer des Abrufs umfangreicher E-Mails, insbesondere solcher mit Datei-Anhängen, verlängern und die Darstellung von Filmen und der Ablauf webbasierter Software beeinträchtigt werden.

4.2 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.

4.3 VERBINDUNGSQUALITÄT

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.

4.4 DATENSICHERHEIT

1. Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von dem TK-Anbieter angebotenen Leistungen wird dem Kunden über Hardwarekomponenten sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.
2. 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.

5. PRODUKTWECHSEL

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Basispaket Internet & Telefonie mit höherem Basisentgelt beauftragen.

Ein Downgrade auf ein anderes Basispaket Internet & Telefonie mit geringerem Basisentgelt ist nur mit Wirkung zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. nach Ablauf von dieser jederzeit mit einer Frist von einem Monat möglich, ausgenommen hiervon sind Aktionsangebote, wie z.B. die kostenlose Möglichkeit zum Downgrade für das zweite Vertragsjahr bei dem Glasfaser privat XXL-Produkt. Voraussetzung für ein Downgrade ist die rechtzeitige schriftliche Mitteilung mindestens einen Monat vor Beginn des zweiten Vertragsjahres. Aufgrund des Bereitstellungsaufwandes beginnt bei einem Produktwechsel die Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten erneut mit Aktivierung des neuen Produktes, dies gilt nicht im Falle von einzelnen Aktionsangeboten, wie z. B. der kostenlosen Möglichkeit zum Downgrade für das zweite Vertragsjahr bei dem Glasfaser privat XXL-Produkt. Bei einem Downgrade innerhalb von derartigen Aktionsangeboten läuft die Vertragslaufzeit unverändert fort, ohne dass die Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten erneut beginnt.

Bei allen Produktwechseln ist zu berücksichtigen, dass der Vorzugspreis für das Produkt im ersten Jahr in allen Tarifen über 24 Monate nur für Glasfaser privat - Neukunden gilt, in deren Haushalt in den letzten sechs Monaten kein Internetanschluss des TK-Anbieters vorhanden war.

6. VERFÜGBARKEIT UND ENTSTÖRUNG

6.1 VERFÜGBARKEIT

Es wird eine Dienstverfügbarkeit von mindestens 95 Prozent im Jahresmittel angestrebt. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen;
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden;
- Bei Gesprächen zu Endnutzern, 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.

6.2 STÖRUNGSANNAHME, DOKUMENTATION

Der TK-Anbieter wird Störungen im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Für die Störungsannahme hält der TK-Anbieter eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif unter Tel. 07741/833-933 bereit. Die Störungshotline ist täglich 24 Stunden erreichbar. Der TK-Anbieter wird die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren.

6.3 SERVICEBEREITSCHAFT

Die Servicebereitschaft ist Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 12:00 Uhr sowie von 14.00 bis 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

6.4 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.

6.5 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 ungerechtfertigten 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.

6.6 REAKTIONSZEIT, WIEDERHERSTELLUNG, TERMINVEREINBARUNG

Eine Reaktion erfolgt frühestens ab Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Servicebereitschaft. 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.

6.7 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.

7. 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.

8. ZUSATZOPTIONEN

8.1 TV-DIENSTE

Der TK-Anbieter bietet digitales Fernsehen an, indem er die Programmsignale Dritter unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen weiterverteilt. Zur Nutzung des Angebots wird ein DVB-C Receiver benötigt. Bei vielen Fernsehgeräten ist dieser bereits integriert. Für verschlüsselte Inhalte ist zudem ein CI+ Schacht im Empfangsgerät erforderlich. Bei neueren Fernsehgeräten ist dieser in der Regel bereits in das Gerät integriert.

Zur Übertragung bestimmter Sender und Inhalte ist der TK-Anbieter nicht verpflichtet. Der Empfang bestimmter Sender kann während der Vertragslaufzeit auf Grund von Entscheidungen der Landesmedienanstalten, anderer Behörden, neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen oder durch die Einstellung eines Programms durch den Programmanbieter wegfallen. Die Belegung der Kanäle bzw. der Frequenzbereiche kann sich ändern.

8.1.1 SENDER

Der TV-Dienst des TK-Anbieters ermöglicht unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen den Empfang der Sender gemäß Senderliste Basisversorgung sowie von Sendern gemäß der kostenpflichtig hinzubuchbaren Programmpakete (Senderliste Plus L, Senderliste Plus XL, Senderliste XXL und Senderliste International).