

Allgemeines

Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH („SWN“) erbringt auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Ergänzenden Geschäftsbedingungen Sprachtelefonie und Internetdienste folgende Leistungen für

- xFlat Net 25
- xFlat Net 50
- xFlat Net 100
- xFlat Net 250

Kapitel 1

Sprachdienstleistungen

Notrufe

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

Siehe auch § 11 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWN bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.

Die SWN überlässt dem Kunden einen Telefonanschluss gemäß den nachfolgenden aufgeführten Gegebenheiten.

A: Anschluss

Die SWN überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten SIP-Sprachanschlüsse (paketvermittelt). Die SWN hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

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

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solchen Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der SWN bestätigt werden.

Die SWN teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle, eine Rufnummer (max. sechs Rufnummern) zu.

B: Rufnummernvergabe/Rufnummernportierung

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) der SWN zugewiesen hat.

Anzahl	Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
1	SIP-Anschluss	2	1

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der SWN die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der SWN übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort verbleibt.

C: Portierung/Ablauf

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

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektrische Schnittstelle von der SWN an den abgehenden Netzbetreiber geschickt. Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren System eine Portierung sonst nicht mehr ermöglicht). Der Portierungstermin wird vom abgehenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß zurzeit geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschal-

tung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die SWN ist davon abhängig, dass der abgehende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der SWN beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen/Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern)

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das Netz der SWN realisiert. Zweck der Verbindungen ist die Vermittlung von Sprachtelefonie und Telefax im normalen Umfang.

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

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

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern „017“, „0180“),
- Verbindungen zum Service „0180x“,
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern „017“,
- Auslandverbindungen,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

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

Für Servicerufnummern (Premium Rate-Dienste) ist von der BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorgesehen. Dies bedeutet, dass der jeweilige Anbieter sowohl die Preise, als auch die Inhalte seiner Dienste definieren kann. Gesetzlich festgelegt wurde eine Preisobergrenze, diese beträgt derzeit für zeitabhängige Dienste 2 Euro pro Minute, für zeitunabhängige Dienste 30 Euro pro Verbindung. Diese Tarife sind aus allen Festnetzen gleich.

Die Servicerufnummern unter der Vorwahl „0900“ sind im Telekommunikationsnetz der SWN in der Regel gesperrt. Die Anwahl der Servicerufnummern unter der Vorwahl „0900“ können auf Wunsch des Kunden freigeschaltet werden.

Anhand der Folgeziffer kann der Kunde die Art des angebotenen Dienstes erkennen:

- „0900-1“ Information (Bsp.: Börse, Wetter, Verkehrsinfo etc.)
- „0900-2“ Unterhaltungsdienste (Bsp.: Gewinnspiele)
- „0900-5“ Sonstige Dienste (Bsp.: Beratung, Flirt, Erotik)
- „0900-9“ Interneteinwahlprogramme (z.B. Dailer)

Der Kunde kann die SWN auch damit beauftragen, die Nutzung von bestimmten Rufnummernbereichen zu sperren (z.B. „0900“, „0180“, „0137“, etc.).

Die SWN kann nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern sperren, wenn ein erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko droht. Diese Nummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der SWN hierfür Sicherheiten zu leisten).

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließen Sie direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Diensteanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der SWN zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die SWN ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen. Die Abrechnung der Servicerufnummern mit variablen Tarifen (z.B. „0900er“ oder „0118er“) erfolgt über einen von der SWN beauftragten Dritten.

Im Rahmen der Telefonie-Dienstleistungen der SWN können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: Leistungsmerkmale der SWN-Sprachanschlüsse kostenfrei

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

- Anzeige der Rufnummer des Anbieters

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird (CLIP).

- Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung und der Einstellung des Anschlusses (COLP).

Sofern seine Telefongeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummern dauerhaft nicht übermittelt werden.

- Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer Fritz!Box

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung/Deaktivierung erfolgt direkt an der Fritz!Box (Einstellung).

- Anrufweiserschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiserschaltung

- Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden
Bedingungen zur Anrufweiserschaltung:

Der Kunde ist verpflichtet, den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung auf den Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde, das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: Leistungsmerkmale der SWN-Sprachanschlüsse kostenpflichtig

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

- Fangschaltung

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

- Anschlussperre (abgehend)

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

- Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem SWN-Anschluss eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der SWN zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

- Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Nach § 66j des TKG setzt die SWN standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Der Kunde kann die SWN damit beauftragen, seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gespräche entfernen zu lassen, die Löschung ist kostenpflichtig.

Die SWN vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung sind nicht Bestandteil dieser Dienstleistung. Die SWN ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98 % liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau durch die SWN automatisch neu vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SWN von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWN.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) stellt der Anbieter dem Kunden einen passiven Anschluss zur Verfügung. Die Hausanschlussdose bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden aus gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder Ähnliches).

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

Hinweis:

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

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

- xFlat Net 25

- xFlat Net 50

- xFlat Net 100

- xFlat Net 250

Die SWN behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzerverhaltens liegt bzw. auf einen gewerblichen Nutzen hindeuten, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag zu kündigen.

Für die einzelnen Produkte vom Unternehmen sind Internet-Router mit bestimmten Schnittstellen erforderlich:

- Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer WLAN-Anschluss

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

Produktname	feste IP-Adresse	Downstream (Bandbreite) in Mbit/s min./norm./max.			Upstream (Bandbreite) in Mbit/s min./norm./max.		
		min.	norm.	max.	min.	norm.	max.
xFlat Net 25	nein	20	25	30	20	25	30
xFlat Net 50	nein	45	50	55	45	50	55
xFlat Net 100	nein	90	100	110	90	100	110
xFlat Net 250	nein	225	250	275	225	250	275

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

Kapitel 2

Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der SWN bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGB, den Ergänzenden Bedingungen für Internetdienste und den nachfolgenden Bedingungen.

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

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
 - Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhabers/Anbieters, angeschlossene Endgeräte des Kunden (z.B. Router, PC, Betriebssystem)
- Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z.B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

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

Die SWN wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

Kapitel 3 Störungen

Allgemeines

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

A: Annahme der Störungen

Die SWN nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 03981 474100 entgegen. Bitte beachten Sie, dass der Einsatz unserer Servicetechniker außerhalb der Wochenarbeitszeit und an den gesetzlichen Feiertagen kostenpflichtig ist.

B: Störungsbehebung

Die SWN behebt Störungen, soweit nicht einzelvertraglich anders geregelt, montags bis freitags von 07:30 bis 15:45 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage (Mecklenburg Vorpommern) sind. In dringenden Fällen kann in Einbindung der SWN-Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten. Sie wird zu erhöhten Sätzen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

C: Terminvereinbarung

Die SWN vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 07:30 Uhr und 15:45 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten.

D: Rückmeldung

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

Kapitel 4

Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der SWN (Sprache/Internet) finden in der Regel zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die SWN Dienstleistungen je Sparte (Sprach- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in Prozent auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der SWN steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die SWN gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihres Services von 98 %.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt: geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe

Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches von SWN auftreten, z.B.:

- in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden
- in Fällen von höherer Gewalt

Kapitel 5

Endgeräte

Bei Glasfaseranschlüssen wird die Hausanschlussdose generell von der SWN zur Verfügung gestellt.

Im Privatkundenbereich hat der Kunde sowohl bei den individuellen Paketen als auch bei den fertigen Paketen die freie Wahl des Anschlussrouters.

Für die Dauer des Vertragsverhältnisses bekommt der Kunde von der SWN den Router zur Verfügung gestellt. Dieser ist nach Vertragsende in einwandfreiem technischen Zustand der SWN zurückzugeben.

Folgende Anschlussrouter werden dem Privatkunden zur Verfügung gestellt:

Paket	Übertragungstechnik	Router
xFlat Net 25	paketvermittelt	Fritz!Box 5490
xFlat Net 50	paketvermittelt	Fritz!Box 5490
xFlat Net 100	paketvermittelt	Fritz!Box 5490
xFlat Net 250	paketvermittelt	Fritz!Box 5490

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der SWN zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der SWN freigegebene Geräte verursacht werden, trägt der Kunde die Verantwortung.

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

Wenn der Kunde der SWN keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Anschlussrouters. Hier ist Folgendes zu beachten: Supportiert wird von der SWN lediglich die AVM Fritz!Box 5490. Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.

Änderungen vorbehalten, Stand August 2018