

Leistungsbeschreibung Sprach- und Internetdienstleistungen

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der Stadtwerke Finsterwalde GmbH, Langer Damm 14, 03238 Finsterwalde (folgend „SF“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- Glasfaser 50
- Glasfaser 50 12M
- Glasfaser 100
- Glasfaser 200
- Glasfaser 100+
- Glasfaser 200+
- Glasfaser 400+
- SF Digital TV

Zusätzliche optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Option SF Digital TV
- Option Festnetzflat
- Option Pay TV

KAPITEL 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

I. Festnetzverbindungen

NOTRUFE

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

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SF bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

A: Anschluss

Die SF überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die SF 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 solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von SF bestätigt werden. Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Gesellschaft, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstücks-eigentümergeklärung) Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

SF 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

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
SIP-Anschluss	2	1

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

C: Anbieterwechsel/Ablauf

Der Kunde kann SF beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Gesellschaft zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die Gesellschaft eine Gebühr je Rufnummer.

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

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der SF an den abgebenden Netzbetreiber geschickt. Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen). Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung 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 SF ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der SF beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen/Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern)/Sperr

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der SF realisiert, sofern SF entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

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 vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

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

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service „0180x“,
- Verbindungen zum Service „0900x“,
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern „017x“,
- Auslandsverbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x“
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperr durch den SF Service eingerichtet. Servicerufnummern, für die SF die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperr aus dem Netz von SF nicht erreichbar.

Alternative: Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind auf der Grundlage einer vorhandener Fakturierungs- und Inkassovereinbarungen aus dem Netz von SF erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstleister. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der SF zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die SF ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

SF ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der Gesellschaft Sicherheiten zu leisten). Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von SF können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: Leistungsmerkmale der SF Sprachanschlüsse kostenfrei

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

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers**
 Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- Übermittlung der eigenen Rufnummer**
 Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.
- 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 für seinen Anschluss. 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
 Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss von SF zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiserschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: Leistungsmerkmale der SF Sprachanschlüsse kostenpflichtig
 Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- Fangschaltung**
 Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann SF 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 SF 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 sind jeweils kostenpflichtig.
- Änderung der Rufnummer**
 Auf Wunsch des Kunden kann bei einem SF Anschluss eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von SF zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.
- Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)**
 Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt SF 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 können. Der Kunde kann die SF damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen. Die Löschung ist kostenpflichtig.

II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von SF bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die SF vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

SF ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv6 Adresse zugeteilt, sowie eine dynamische, für die Gesellschaft private IPv4 Adresse. Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv6 prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die Gesellschaft weist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen. 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 ist nicht Bestandteil dieser Dienst-

leistung. SF ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97 % liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau von SF automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SF von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SF.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die SF die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

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

Hinweis:
Für den von 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 von Unternehmen erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte / 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.

- Glasfaser 50
- Glasfaser 50 12 M
- Glasfaser 100
- Glasfaser 200
- Glasfaser 100+
- Glasfaser 200+
- Glasfaser 400+

SF behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag zu kündigen.

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) min./norm./max.	Upstream (Bandbreite) min./norm./max.
Glasfaser 50	nein	45 / 47,5 / 50 Mbit/s	45 / 47,5 / 50 Mbit/s
Glasfaser 50 12 M	nein	45 / 47,5 / 50 Mbit/s	45 / 47,5 / 50 Mbit/s
Glasfaser 100	nein	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s
Glasfaser 200	nein	180 / 190 / 200 Mbit/s	180 / 190 / 200 Mbit/s
Glasfaser 100+	nein	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s
Glasfaser 200+	nein	180 / 190 / 200 Mbit/s	180 / 190 / 200 Mbit/s
Glasfaser 400+	nein	360 / 380 / 400 Mbit/s	360 / 380 / 400 Mbit/s

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

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

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
 - Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
 - Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
 - Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
 - Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)
- Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzu-

gängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen. SF wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

KAPITEL 2 Störungen

A: Allgemeines

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

B: Annahme der Störungsmeldung

Die SF nimmt Störungsmeldung telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 03531 670-110 entgegen. Bitte beachten Sie, dass der Einsatz unserer Servicetechniker außerhalb der Wochenarbeitszeit und an gesetzlichen Feiertagen kostenpflichtig ist.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldung beseitigt SF die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der SF-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.

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags bis donnerstags von 08.00 bis 15.45 Uhr und freitags von 08.00 bis 14.00 Uhr) eingehen, beseitigt die SF die Störung innerhalb von 48 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von SF. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 14.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen (Brandenburg) eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag (Brandenburg), so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung der Gesellschaft für Störungsmeldung. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der SF (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D: Technikereinsatz

SF vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 08.00 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 die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E: Rückmeldung

Dauret die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert SF den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert SF 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 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von SF ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. SF bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 3 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der SF finden in der Regel zwischen 03:00 Uhr und 05:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die SF Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von SF steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. SF gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihres Service von 97 %.

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 SF auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

KAPITEL 4 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von SF nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
 - ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent
- der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu. Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber SF geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SF, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SF, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen. Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SF in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

KAPITEL 5 Endgeräte

Bei Glasfaseranschlüssen wird die Abschlussbox (Umsetzung Glasfaser auf Kupferleitungen – hier Genesis-Box oder FritzBox bei Glasfaseranschlussdose) generell von der SF zur Verfügung gestellt.

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

Mietet bzw. bekommt der Kunde für die Dauer des Vertragsverhältnisses von SF den Router zur Verfügung gestellt, ist dieser nach Vertragsende in einwandfreiem technischem Zustand der SF zurückzugeben.

Folgende Abschlussrouter/Repeater werden dem Privatkunden zur Verfügung gestellt

Paket	Übertragungstechnik	Router	Repeater
Glasfaser 50	paketvermittelt	FRITZ! Box 7590/5490/5530	
Glasfaser 50 12 M	paketvermittelt	FRITZ! Box 7590/5490/5530	
Glasfaser 100	paketvermittelt	FRITZ! Box 7590/5490/5530	
Glasfaser 200	paketvermittelt	FRITZ! Box 7590/5490/5530	
Glasfaser 100+	paketvermittelt	FRITZ! Box 7590/5490/5530	FRITZ! Repeater 2400
Glasfaser 200+	paketvermittelt	FRITZ! Box 7590/5490/5530	FRITZ! Repeater 2400
Glasfaser 400+	paketvermittelt	FRITZ! Box 7590/5490/5530	FRITZ! Repeater 2400

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der SF zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von SF genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der SF freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

SF 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)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde **von SF keinen Abschlussrouter wünscht**, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist **Folgendes** zu beachten: Supportiert werden von der SF nur die hier in dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router **Modelle AVM FRITZ! Box 7590 und 5490/5530**. Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden. **FRITZ! Repeater 2400** Nutzungsvoraussetzung ist ein aktiver Internet-Vertrag mit SF inklusive Fritz! Box (7590/5490/5530). Bei Bestellung des Produktes Glasfaser 100+, Glasfaser 200+ oder Glasfaser 400+ wird dem Kunden während der Vertragslaufzeit ein FRITZ! Repeater zur Nutzung überlassen. Die Inbetriebnahme des FRITZ! Repeaters umfasst nur die Herstellung der Konnektivität des Routers mit dem FRITZ! Repeater. Beratung zur generellen Bedienung des FRITZ! Repeater oder einzelner Applikationen ist nicht Umfang der Inbetriebnahme. Für die Einrichtung des WLAN-Netztes und die nötigen Sicherheitseinstellungen ist der Kunde selbst verantwortlich. SF leistet keinen Support für die vom Kunden getätigten Einstellungen. Für Folgeprobleme, die durch die Änderung von Geräteeinstellungen oder durch unsachgemäße Eingriffe des Kunden entstehen, wie z.B. der Verlust von Daten, übernimmt SF keine Haftung. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen bleibt unberührt. Die WLAN-Hardware ist nach Vertragsende an SF zurückzugeben.

Für eine optimale WLAN-Versorgung und -Geschwindigkeit sollten zusätzlich optimale bauliche Bedingungen (z. B. keine Fußbodenheizung) in der Wohnumgebung des Kunden herrschen.

Stahlbetondecken und Wände mit Stahlbeton schränken die Ausbreitung des WLAN-Signals ein.

Änderungen vorbehalten, Stand September 2023