

## Allgemeines

Die Stadtwerke Finsterwalde GmbH (im Folgenden „SF“) erbringt auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Ergänzenden Geschäftsbedingungen Sprachtelefonie und Internetdienste folgende Leistungen für

- Glasfaser 50
- Glasfaser 100
- Glasfaser 50 WLAN
- Glasfaser 100 WLAN
- Glasfaser 200 WLAN

## KAPITEL 1 Sprachdienstleistungen

### NOTRUF

**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 SF bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern**

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

#### A: Anschluss

Die SF überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten SIP-Sprachanschlüsse (paketvermittelt). 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.

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

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

Anzahl	Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
1	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: Portierung/Ablauf

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 zurzeit 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 Rufnummerdatenbanken 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)

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das Netz der SF 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 vorneherein 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",
- Auslandsverbindungen,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den SF-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 SF in der Regel gesperrt. Die Anwahl der Servicerufnummern unter der Vorwahl „0900“ können auf Wunsch des Kunden frei geschaltet 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 SF auch damit beauftragen, die Nutzung von bestimmten Rufnummernbereichen zu sperren (z. B. „0900“, „0180“, „0137“ etc.).

SF 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 SF hierfür Sicherheiten zu leisten).

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

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 (CLIP).
- **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 (COLP).  
Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen). 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).
- **Anrufweiterschaltung**  
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 Anrufweiterschaltung
  - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden
 Bedingungen zur Anrufweiterschaltung:  
Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung auf 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 ist 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 § 66j des 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-Gespräche entfernen zu lassen, die Löschung ist kostenpflichtig.

## KAPITEL 2 Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von SF bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGBs, den Ergänzenden Bedingungen für Internetdienste und den nachfolgenden Bedingungen.

Die SF 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. SF ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97 % liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d. h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von SF automatisch neu vergeben werden. DynDNS-Dienste und Fernzugriffe auf das Heimnetzwerk (z.B. Smart Home, Videoüberwachung) sind nur mit einer festen IP-Adresse möglich.

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) stellt der Anbieter dem Kunden ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden ausgestattet. 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 Telefonieleistungen, 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 von Unternehmen 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 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.

- Glasfaser 50
- Glasfaser 100
- Glasfaser 50 WLAN
- Glasfaser 100 WLAN
- Glasfaser 200 WLAN

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.

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

-Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer VLAN - Wan 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)		Upstream (Bandbreite)	
		min./norm./max.	min./norm./max.	min./norm./max.	min./norm./max.
Glasfaser 50	nein	45 / 47,5 / 50 Mbit/s	45 / 47,5 / 50 Mbit/s	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	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s
Glasfaser 50 WLAN	nein	45 / 47,5 / 50 Mbit/s	45 / 47,5 / 50 Mbit/s	45 / 47,5 / 50 Mbit/s	45 / 47,5 / 50 Mbit/s
Glasfaser 100 WLAN	nein	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s
Glasfaser 200 WLAN	nein	180 / 190 / 200 Mbit/s	180 / 190 / 200 Mbit/s	180 / 190 / 200 Mbit/s	180 / 190 / 200 Mbit/s

### Hinweis:

Gemäß § 7 der TK-Transparenzverordnung (TK-TransparenzV) kann jeder Kunde die Datenübertragungsrate über folgenden Link [www.speedtest.net/de/](http://www.speedtest.net/de/) testen. Weitere Informationen zur Durchführung des Geschwindigkeitstests erhalten Sie unter folgendem Link [www.sfdigital.de/faq/internet/](http://www.sfdigital.de/faq/internet/).

**Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugesbietes 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:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhalteanbieters, 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.

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. Selbiges gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

## KAPITEL 3 Störungen

### Allgemeines

Die SF 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 SF hierbei insbesondere folgende Leistungen:

### A: Annahme der Störungsmeldung

Die SF nimmt Störungsmeldungen 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.

### B: Störungsbehebung

SF behebt Störungen, soweit nicht einzelvertraglich anders geregelt, montags bis donnerstags von 08.00 bis 15.45 Uhr und freitags von 08.00 bis 14.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage (Brandenburg) sind. 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.

### C: Entstörungsfrist

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 wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Telefondienstleistungen (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### D: Terminvereinbarung

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 Regelenstörungsfrist als eingehalten.

## E: Rückmeldung

Die SF 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 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 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der SF (Sprache/Internet) 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.:

o in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden

o in Fällen von höherer Gewalt

## KAPITEL 5 Endgeräte

### FRITZ!Box 7590/5490/5530

Bei Glasfaseranschlüssen wird die Abschlussbox (Umsetzung Glasfaser auf Kupferleitungen - hier Genexis-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 der SF den Router zur Verfügung gestellt 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 100	paketvermittelt	FRITZ!Box 7590/5490/5530	
Glasfaser 50 WLAN	paketvermittelt	FRITZ!Box 7590/5490/5530	FRITZ!Repeater 2400
Glasfaser 100 WLAN	paketvermittelt	FRITZ!Box 7590/5490/5530	FRITZ!Repeater 2400
Glasfaser 200 WLAN	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 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, trägt 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).

**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 lediglich die 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 50 WLAN, Glasfaser 100 WLAN oder Glasfaser 200 WLAN 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-Netzes 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 März 2021*