

# GIGA<sup>5</sup> Leistungsbeschreibung

Internet, Telefonie und TV



## Allgemeines

Der Leistungsumfang für Dienstleistungen der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstr. 51, 24534 Neumünster (folgend „SWN“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen Leistungen für folgende Produkte:

Home S
Home M
Home L
Home XL und Home XL (12)
Home XXL
TV only

Folgende optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden:

- Telefonie mit 2 Sprachkanälen und Festnetzflatrate
- Mobilfunkflatrate
- Kabel TV

Das Produkt Home L enthält wahlweise eine der Optionen Mobilfunkflatrate oder Kabel TV. Die Produkte Home XL und Home XL (12) enthalten alle Optionen. Das Produkt XXL enthält die Optionen Telefonie mit 2 Sprachkanälen und Festnetzflatrate sowie Mobilfunkflatrate.

## KAPITEL 1 Festnetzverbindungen

### NOTRUFE

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Router wie Fritz!Box, Genexis-box, 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 § 16 der Multimedia-AGB zur der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

### A: Anschluss

SWN überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. 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:

Hausrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Fernabfragesysteme

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

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz von SWN, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und 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 Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes.

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

SWN teilt dem Kunden je Anschlussart für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu.

### B: Rufnummernvergabe / Telefonbucheintrag

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	2	1 - 3
Anlagen Anschluss	2	1 - 3

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem von der Bundesnetzagentur (BNetzA) zugewiesenen SWN-Rufnummernkontingent.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu 7 weitere Rufnummern aus dem SWN-Rufnummernraum.

Abweichend hiervon kann der Kunde SWN unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz von SWN übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort verbleibt.

### C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann SWN beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von SWN 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 SWN ein Entgelt je Rufnummer.

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

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung über eine elektronische Schnittstelle von SWN 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 TKG binnen 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. SWN ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht von SWN beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

### D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das GIGAS-Netz realisiert, sofern SWN entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen, 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.

Die Servicerufnummern unter der Vorwahl 0900x und 0190x sind im Telekommunikationsnetz der SWN in der Regel gesperrt. Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag für folgende weiteren abgehenden Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern wie 0800x)
- Verbindungen zum Service 0180x, 0137x
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern
- Auslandsverbindungen
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem GIGAS-Netz nicht erreichbar.

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

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

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen können Verbindungsnetz-betreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden. Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich.

### E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

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

Leistungsmerkmal	Beschreibung
Anzeige der Rufnummer des Anrufers	Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

<b>Übermittlung der eigenen Rufnummer</b>	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.
<b>Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box</b>	Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!-Box (Einstellung).
<b>Anrufweiterschaltung</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>ständige Anrufweiterschaltung</li> <li>Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sek.</li> </ul> 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 zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird. Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

## F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

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

Leistungsmerkmal	Beschreibung
<b>Fangschaltung</b>	Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann 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.
<b>Anschlussperre (abgehend)</b>	Auf Wunsch des Kunden kann der Anschluss für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zur dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperr) 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.
<b>Änderung der Rufnummer</b>	Auf Wunsch des Kunden kann bei seinem Anschluss eine neue Rufnummer aus dem SWN-Rufnummernkreis zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.
<b>Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)</b>	Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt SWN standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und dies ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann SWN damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen, die Löschung ist kostenpflichtig.

## KAPITEL 2 Internetdienstleistungen

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

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

SWN ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamisch zugewiesener IP-Adresse. Hierbei ist der Prozess so gestaltet, dass der Kunde in der Regel dieselbe Adresse zugewiesen bekommt, ohne dass hieraus ein Anspruch abgeleitet werden kann. Für Geschäftskunden kann SWN gegen eine monatliche Gebühr auch eine feste IP-Adresse zur Verfügung stehen. 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. SWN verweist 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 Dienstleistung.

Die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs liegt im Jahresdurchschnitt bei 99,5 %. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im GIGA5-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SWN.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerksabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Die LAN-Schnittstelle des Netzwerkschlusses bildet den Übergabepunkt zum GIGA5-Netz.

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 SWN die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

### Hinweis:

**Für den 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 Netz erkannt werden und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.**

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	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max.
Home S	70/250/250 Mbit/s	14/50/50 Mbit/s
Home M	140/500/500 Mbit/s	28/100/100 Mbit/s
Home L	210/750/750 Mbit/s	42/150/150 Mbit/s
Home XL	255/900/940 Mbit/s	70/250/250 Mbit/s
Home XL (12)	255/900/940 Mbit/s	70/250/250 Mbit/s
Home XXL	635/2250/2350 Mbit/s	70/250/250 Mbit/s

### Hinweis:

**Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung.**

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

- Den physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler),
- Dem Netzwerk des Kunden (LAN) und darin eingesetzter Hardware und Software
- Der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Der 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 Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

SWN 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. Dasselbe gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

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.

Im GIGA5-Netz werden im Backbone die folgenden typischen Mittelwerte, beruhend auf Messungen mit einer Paketgröße von 200 Byte, erreicht:

Verkehrsklass	Laufzeit	Laufzeitschwankungen	Paketverlustrate
best effort	<25ms	<5ms	<1 %

Für die Übertragung in den Backbone gilt für IPv4 und IPv6 der MTU-Wert 1500 Byte.

## KAPITEL 3 Service-Erreichbarkeit

Den Kunden steht das SWN-Kundenzentrum während dessen Öffnungszeiten zur Verfügung. Der Vertrieb ist während der üblichen Geschäftszeiten unter der Servicenummer 04321 202-2750 sowie per E-Mail unter [vertrieb-telko@swn.net](mailto:vertrieb-telko@swn.net) erreichbar. Unter [www.stadtwerke-neumuenster.de/login](http://www.stadtwerke-neumuenster.de/login) kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## KAPITEL 4 Störungen

### A: Allgemeines

SWN 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 SWN hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### B: Annahme der Störungsmeldung

SWN nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 04321 202-301 entgegen.

### C: Entstörung

SWN beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und nach den gesetzlichen Vorgaben zumindest insoweit, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen wieder genutzt werden können.

### D: Technikereinsatz

SWN vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 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

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

## KAPITEL 5 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen SWN Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in Prozent auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Alle Dienste stehen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. SWN gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Dienste von 99,5 % gemäß folgender Berechnung:

(tatsächliche Verfügbarkeit in Minuten des Kalenderjahres im Verhältnis zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussminuten)

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 oder
- in Fällen höherer Gewalt

## KAPITEL 6 Pönalen, Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 2 TKG

Wird eine Störung 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 hat.

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.

SWN Stadtwerke Neumünster GmbH · Bismarckstraße 51 · 24534 Neumünster

Geschäftsführer: Michael Böddeker (Sprecher), Morris May, Dirk Lohmeyer · Amtsgericht Kiel HRB 1085NM

Telefon 04321 202-2750 (bei technischen Störungen Telefon 04321 202-301) · Telefax 04321 202-399

E-Mail [glasfaser@swn.net](mailto:glasfaser@swn.net) · [giga5.de](mailto:giga5.de) · Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Stand 01.04.2024

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem 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 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 SWN, sofern dies 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 SWN, 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 SWN 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, er 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 7 Endgeräte, Routerwahlfreiheit

Sofern vereinbart, stellt SWN Nutzung seiner Dienste einen Standard- oder einen Premium-Router zur Verfügung. Diese sind technisch auf die zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte der von SWN genutzten Hersteller können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

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)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde keine SWN-Anschlussrouter wünscht, hat er die freie Wahl. Supportiert werden allerdings nur die von SWN zur Verfügung gestellten Geräte.

**SWN**  
Stadtwerke Neumünster