

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG INTERNET UND TELEKOM- MUNIKATION FÜR PRIVATKUNDEN

Inhaltsübersicht	Seite
I. Allgemeines.....	1
II. Telefoniedienste	1
A. Anschluss	1
B. Rufnummern.....	1
C. Anbieterwechsel / Rufnummernmitnahme.....	1
D. Verbindungen / Servicenummern / Sperre	1
E. Leistungsmerkmale.....	1
F. Notrufe.....	1
III. Internetdienste	1
A. Verbindung / IP-Adressen.....	1
B. Technische Voraussetzungen.....	1
C. Netzabschluss.....	1
D. Bandbreite / Datenmenge.....	2
E. Verkehrslenkung / Netzneutralität	2
IV. Kundenservice.....	2
V. Störungsbehebung	2
A. Allgemeines.....	2
B. Annahme der Störungsmeldung.....	2
C. Entstörungsfrist.....	2
D. Technikereinsatz.....	2
E. Rückmeldung.....	2
F. Fernzugriff.....	2
VI. Wartung und Verfügbarkeit.....	2
VII. Entschädigungen / Pönalen.....	2
VIII. Endgeräte.....	2

Leistungsbeschreibung Internet und Telekommunikation für Privatkunden

Stadtwerke Lünen GmbH (Stand 9. März 2022)

I. Allgemeines

Der Leistungsumfang der Internet- und Telefoniedienste der Stadtwerke Lünen GmbH, Borker Straße 56–58, 44534 Lünen (im Folgenden „SWL“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Preisliste, den weiteren Vertragsbestandteilen sowie den nachfolgenden Bedingungen.

Voraussetzung für die Bereitstellung der Dienste ist ein Glasfaseranschluss der SWL am Anschlussort des Kunden. Für den Glasfaseranschluss gilt die entsprechende separate Leistungsbeschreibung.

II. Telefoniedienste

A. Anschluss

Die SWL überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die SWL hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist. In der Regel handelt es sich um Sprachanschlüsse in paketvermittelnder Technik (SIP), so dass es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen kann. Folgende Meldeanlagen können daher nicht angeschaltet werden:

- ▶ Hausnotrufsysteme
- ▶ Alarmanlagen
- ▶ Brandmeldeanlagen
- ▶ Fernabfragesystem
- ▶ EC-Terminal
- ▶ ggf. weitere Anlagen

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

Die Nutzung des Anschlusses erfolgt ausschließlich stationär, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich.

Nutzt der Kunde eine Telefonanlage, obliegt ihm dessen Konfiguration (z.B. Programmierung der abgehenden Rufnummern) sowie die Einrichtung geeigneter Schutz- und Absicherungsmaßnahmen.

B. Rufnummern

Sofern der Kunde bei Vertragsbeginn nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens der SWL zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss verfügt, teilt die SWL dem Kunden eine oder mehrere geografische Rufnummern aus dem Kontingent zu, welches die Bundesnetzagentur ihr zugewiesen hat. Die Anzahl der dem Kunden zur Verfügung stehenden Rufnummern richtet sich nach dem gewählten Produkt.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit SWL unter Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen die Portierung einer Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Netz der SWL übertragbar ist. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass der Kunde im selben Ortsnetz verbleibt.

C. Anbieterwechsel / Rufnummernmitnahme

Der Kunde kann die SWL beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von SWL 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.

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

Portierungsanfragen werden gemeinsam mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der SWL an den abgehenden Anbieter 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). Die SWL haben hierauf keinen Einfluss.

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. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden; während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar.

Der Anspruch der SWL auf Entgeltzahlung gegenüber dem Kunden entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

D. Verbindungen / Servicerufnummern / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetzen, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz von der SWL realisiert, sofern die SWL 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 ist für gewisse abgehende Verbindungen gesperrt, diese können anhand der Vorwahlen dem Preisblatt entnommen werden.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das so genannte „Offline-Billing“-Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der SWL nicht erreichbar.

Die SWL 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 wieder freigeschaltet.

Im Rahmen des Telefoniedienstes von SWL können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection sind nicht möglich).

E. Leistungsmerkmale

Der Telefonanschluss ermöglicht kostenlos die folgenden Leistungsmerkmale. Diese sind nur nutzbar, soweit das angeschlossene Endgerät des Kunden diese unterstützt und sich für Tonwahl eignet.

- ▶ **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 Rufnummerunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren, außer bei Notrufen (CLIR).
- ▶ **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) durch den Kunden.
- ▶ **Anrufweiterleitung:** 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. Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss fallen für den Kunden die Preise für abgehende Verbindungen gem. Preisblatt an.
- ▶ **Telefonieverbindungssperre:** Der Kunde kann an seinem Anschluss abgehende und eingehende Verbindungen selbst sperren.

Die Durchführung einer sog. **Fangschaltung** ist kostenpflichtig möglich. Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann SWL für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei glaubhaftem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen.

F. Notrufe

Aufgrund der für erforderlichen Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. CPE Router etc.) kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Das Absetzen von Notrufen ist in diesem Fall nicht möglich.

Für die korrekte Zustellung eines Notrufs ist zudem erforderlich, dass die Endgeräte durch den Kunden ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sind und der Notruf von dem Standort aus erfolgt, für den der Telekommunikationsanschluss beauftragt ist.

III. Internetdienste

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

A. Verbindung / IP-Adressen

SWL ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adressen, soweit nicht die Zuteilung einer festen IP-Adresse oder eines Subnetzes gesondert kostenpflichtig vereinbart wurde. Das bedeutet, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert. Die Internetverbindung wird nach etwa 24 Stunden ununterbrochenen Bestehens aus technischen Gründen kurz unterbrochen. Der Kunde kann die Internetverbindung jedoch sofort wieder herstellen, in der Regel erfolgt dies automatisch. Werden mehrere breitbandige Internetzugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz von SWL von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SWL.

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 (z.B. Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam etc.) veranlasst und auf aktuellem Stand hält.

B. Technische Voraussetzungen

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 der Leistungen von SWL.

C. Netzabschluss

Bei dem Glasfaseranschluss bis in das Gebäude des Kunden (FTTB) 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.

Internet – einschließlich Telefoniedienste, einschließlich 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 SWL ist nicht möglich.

D. Bandbreite / Datenmenge

Die angebotenen Produkte enthalten für den Kunden einen volumenmäßig und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der beauftragten Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten 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. Weitere Informationen sind der Übersicht „Angaben zur TK-Transparenzverordnung“ zu entnehmen.

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden 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 u.a. der folgenden, nicht abschließenden, Auflistung zu entnehmen:

- ▶ Das Netzwerk bzw. die Hausverkabelung des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software.
- ▶ Störquellen oder sog. Verschattung bei der Nutzung von WLAN.
- ▶ Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Inhalte abgerufen werden.
- ▶ Angeschlossene Endgeräte und Systeme des Kunden (z.B. Router, PC, Betriebssystem).

Diese Faktoren liegen außerhalb des Einfluss- und Verantwortungsbereichs von SWL.

Für den von SWL bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Netz von SWL erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

E. Verkehrslenkung / Netzneutralität

SWL 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. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Art. 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.

IV. Kundenservice

Die Kundenbetreuung (kaufmännischer Support) steht den Kunden der SWL – außer an gesetzlichen Feiertagen – montags bis mittwochs sowie freitags in der Zeit von 7.30 bis 15.30 Uhr und donnerstags in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr zur Verfügung, sowohl persönlich im SWL-Kundenzentrum als auch telefonisch unter +49 (0) 2306 / 707-3008 oder per E-Mail unter lichtschnell@SWL24.de.

Kunden können zudem unter glasfaserportal.SWL24.de in der Kundenselbstverwaltung ihre Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen sowie ihre Rechnungen und – sofern vertraglich vereinbart – Einzelverbindungsanfrage (EVN) einsehen bzw. herunterladen.

V. Störungsbehebung

A. Allgemeines

Die SWL 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 SWL hierbei insbesondere die folgenden Leistungen:

B. Annahme der Störungsmeldung

SWL nimmt Störungsmeldungen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr telefonisch unter der Servicenummer +49 (0) 2306 / 707-800 entgegen.

Die Servicebereitschaft besteht wochentags (Montag bis Freitag) von 8.00 bis 17.00 Uhr

C. Entstörfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt SWL die Störung in der Regel innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach Service-Level-Agreement (SLA) des Produktes) nach Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Beim Service-Level „Premium“ beträgt bei Störungen der Priorität 1 die Reaktionszeit vier Stunden und die Entstörungszeit acht Stunden. Bei Störungen der Priorität 2 beträgt die Reaktionszeit einen Arbeitstag und die Entstörungszeit zwei Arbeitstage. Störungen der Priorität 1 sind solche, die erhebliche Beeinträchtigungen der Dienste mit sich bringen (Totalausfall der Internetverbindung, Ausfall der Telefonie zu mehr als 50 %). Störungen der Priorität 2 sind solche, bei denen die Dienste teilweise beeinträchtigt sind (leichte mit mittlere Einschränkungen bei der Internetverbindung, Ausfall der Telefonie bis zu 50 %). Arbeitstage im vorstehenden Sinn sind Werktagen mit Ausnahme von Samstag und Sonntag sowie gesetzlichen Feiertagen in den Ländern Nordrhein-Westfalen und Bayern.

Wird wochentags von 8.00 bis 17.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach SLA des Produktes) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die wochentags nach 17.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Wochentag (Montag bis Freitag) um 8.00 Uhr.

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 SWL für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass

die vertragsgegenständlichen Leistungen von SWL (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

Liegt eine Individualstörung vor, teilt SWL auf Wunsch des Kunden während der oben genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von längstens acht Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Einsatz des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

D. Technikereinsatz

Soweit erforderlich, vereinbart SWL mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin. Der Besuch des Servicetechnikers erfolgt in der Regel montags bis freitags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr. Die Eintreffzeit wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z.B. zwischen 8.00 und 9.00 Uhr).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt gem. Preisliste berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Abschnitt C entfällt.

Ergibt die Prüfung vor Ort, dass eine Störung nicht auf eine Ursache im Verantwortungsbereich der SWL zurückgeht, ist SWL berechtigt, dem Kunden den Technikereinsatz gem. Preisliste in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere dann, wenn ein Fehler in kundeneigenen Installationen (z.B. Hausverkabelung) oder Endgeräten (z.B. fehlerhafte Einstellung des Routers oder Computers) vorliegt.

E. Rückmeldung

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

Darüber hinaus informiert SWL 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 in Abschnitt C genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von SWL geführte Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, einen entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. SWL bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren. Nach drei erfolglosen Benachrichtigungsversuchen wird das Störungsticket geschlossen.

F. Fernzugriff

Um die Servicequalität sicherstellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit vom Hersteller zugelassener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. SWL ist berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen per Fernwartung (gemäß Protokoll TR-069) auf dem SWL-Router zu installieren, soweit ein solcher genutzt wird. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch SWL nicht ermöglichen, führen zum Ausschluss vom technischen Support.

VI. Wartung und Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Dienste der SWL je Sparte (Telefonie- und Internetdienste) dem Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben.

Die Dienste der SWL stehen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. SWL gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Dienste wie folgt:

- ▶ Internetdienst: 97,0 %
- ▶ Telefoniedienst: 95,0 %

Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

Folgende Gegebenheiten werden bei der Ermittlung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt:

- ▶ geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- ▶ Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe,
- ▶ Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der SWL auftreten, etwa in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- ▶ Fälle höherer Gewalt.

Wartungsarbeiten im Netz von SWL finden in der Regel in der Zeit zwischen 20.00 Uhr und 6.00 Uhr statt.

VII. Entschädigungen / Pönalen

Die dem Kunden gesetzlich zustehenden Pönalen bzw. Entschädigungen, insbesondere wegen nicht eingehaltener Entstörfristen, verzögerten Anbieterwechsels, verzögerter Rufnummermitnahme oder Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels oder eines Umzugs sind in den AGB geregelt. Die Bestimmungen des TKG bleiben unberührt.

VIII. Endgeräte

Für die Nutzung des Internet- und Telefonanschlusses ist ein kompatibles Endgerät erforderlich und wird dem Kunden von SWL zum Kauf angeboten. Kunden können sich dazu unter www.SWL24.de/glasfaser informieren. Die dort aufgeführten Geräte sind technisch auf die von SWL zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von SWL genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich.

Für Schäden, die durch nicht von SWL freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

SWL behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung zum Erhalt oder der Verbesserung der Leistungsfähigkeit durchzuführen. Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des oben beschriebenen Wartungsfensters).

Für Endkunden gilt die Endgerätewahlfreiheit (sog. Routerfreiheit). Die Geräte müssen die grundlegenden Anforderungen nach der Richtlinie 2014/30/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 zur

Harmonisierung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die elektromagnetische Verträglichkeit (Neufassung) erfüllen. Notwendige Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste stellt SWL dem Kunden in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung. SWL übernimmt jedoch keinen Support für derartige Geräte. Verwendet der Kunde ein Endgerät ohne integriertes und kompatibles Glasfasermodem, installiert SWL in unmittelbarer Nähe (max. ein Meter) des Hausübergabepunktes kostenlos ein Netzabschlussgerät, an das der Kunde das gewünschte Endgerät anschließen kann. Der Kunde hat am Installationsort eine geeignete Stromversorgung (230 V) auf eigene Kosten bereitzustellen und für die Dauer der Anschlussnutzung aufrechtzuerhalten.