

Leistungsbeschreibung Stadtwerke Niesky GmbH

Internet/Telefonie/TV - Glasfaser

gültig ab 01.03.2023 | Stand 03/2023



Preise gemäß derzeit gültiger Preisliste der Stadtwerke Niesky GmbH

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von der Stadtwerke Niesky GmbH (SWN) festgelegten Leistungsmerkmale sowie ggf. entgeltpflichtige Zusatzoptionen der angebotenen Produkte. Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Die Stadtwerke Niesky GmbH behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Netzabschlussgeräte mit Blick auf künftige technische Entwicklungen zu ändern und durch bessere oder gleichwertige bei Bedarf zu ersetzen.

PRODUKTE

INTERNET-/TELFONPRODUKTE

Allgemeine Angaben	
Mindest-/Erstvertragslaufzeit	24 Monate (SWN Home 25, SWN Home 60, SWN Home 100, SWN Home 250, SWN Home 500, SWN Phone) 12 Monate (SWN Home 25 (12))
Verlängerungslaufzeit	1 Monat
Kündigungsfrist	1 Monat
Bereitstellungsgebühr einmalig	49,90 €
Optional	<ul style="list-style-type: none"> - Kostenpflichtiger Versand Hardware - Kostenpflichtige Bereitstellung (Kauf oder Miete) folgender Router möglich: FRITZ!Box 6660 Cable (WLAN-Kabelrouter) – Anschluss an Multimediadose FRITZ!Box 7530 – Anschluss an ONT (Glasfasermodem/FiberTwist) FRITZ!Box 7530 AX – Anschluss an ONT (Glasfasermodem/FiberTwist)

Produktüberblick	Beschreibung
SWN Home 25 (12)	<ul style="list-style-type: none"> - Internet-Flatrate Download 25 Mbit/s, Upload 5 Mbit/s - Telefonanschluss (mit bis zu 2 Rufnummern) Gespräche werden gemäß Einzelverbindungs nachweis abgerechnet - Kostenfreie Bereitstellung Modem - Optional FRITZ!Box (gemäß vorhandenem technischen Anschluss) - Optional Telefonie-Zusatzprodukte buchbar - Optional TV-Produkt buchbar
SWN Home 25	<ul style="list-style-type: none"> - Optional FRITZ!Box (gemäß vorhandenem technischen Anschluss) - Optional Telefonie-Zusatzprodukte buchbar - Optional TV-Produkt buchbar
SWN Home 60	<ul style="list-style-type: none"> - Internet-Flatrate Download 60 Mbit/s, Upload 12 Mbit/s - Telefonanschluss (mit bis zu 2 Rufnummern), Flatrate ins deutsche Festnetz - Kostenfreie Bereitstellung Modem - Optional FRITZ!Box (gemäß vorhandenem technischen Anschluss) - Optional Telefonie-Zusatzprodukte buchbar - Optional TV-Produkt buchbar
SWN Home 100	<ul style="list-style-type: none"> - Internet-Flatrate Download 100 Mbit/s, Upload 20 Mbit/s - Telefonanschluss (mit bis zu 2 Rufnummern), Flatrate ins deutsche Festnetz - Kostenfreie Bereitstellung Modem - Optional FRITZ!Box (gemäß vorhandenem technischen Anschluss) - Optional Telefonie-Zusatzprodukte buchbar - Optional TV-Produkt buchbar
SWN Home 250	<ul style="list-style-type: none"> - Internet-Flatrate Download 250 Mbit/s, Upload 50 Mbit/s - Telefonanschluss (mit bis zu 2 Rufnummern), Flatrate ins deutsche Festnetz - Kostenfreie Bereitstellung Modem - Optional FRITZ!Box (gemäß vorhandenem technischen Anschluss) - Optional Telefonie-Zusatzprodukte buchbar - Optional TV-Produkt buchbar
SWN Home 500	<ul style="list-style-type: none"> - Internet-Flatrate Download 500 Mbit/s, Upload 100 Mbit/s - Telefonanschluss (mit bis zu 2 Rufnummern), Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz - Kostenfreie Bereitstellung Modem - Optional FRITZ!Box (gemäß vorhandenem technischen Anschluss) - Optional Telefonie-Zusatzprodukte buchbar - Optional TV-Produkt buchbar
SWN Phone	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonanschluss (mit bis zu 2 Rufnummern), Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz - Kostenfreie Bereitstellung Modem - Optional FRITZ!Box (gemäß vorhandenem technischen Anschluss) - Optional Telefonie-Zusatzprodukte buchbar - Optional TV-Produkt buchbar

TELEFONIE - ZUSATZPRODUKTE

Allgemeine Angaben	
Buchungsvoraussetzung	Aktiver Internetvertrag oder Buchung eines Internetproduktes
Vertragslaufzeit/Verlängerung	1 Monat/1 Monat

Kündigungsfrist	1 Monat
-----------------	---------

Produktüberblick	Beschreibung
Festnetz-Flatrate Deutschland	Flatrate ins nationale Festnetz (außer Sonder- und Servicernummern)
Allnet-Flatrate Deutschland	Flatrate ins nationale Fest- und Mobilfunknetz (außer Sonder- und Servicernummern)
Allnet-Flatrate Deutschland und Festnetz-Flatrate International	Flatrate ins nationale Fest- und Mobilfunknetz und internationale Festnetz (außer Sonder- und Servicernummern und in Preisliste eingegrenzte Länder, Details zur Länderliste in Preisliste der Stadtwerke Niesky GmbH)

FERNSEH-/TV-PRODUKTE

Allgemeine Angaben	
Buchungsvoraussetzung	Aktiver TV-Anschluss im Glasfasernetz der SWN
Mindest-/Erstvertragslaufzeit	24 Monate
Verlängerungslaufzeit	1 Monat
Kündigungsfrist	1 Monat

Produktüberblick	Beschreibung
Basis TV	<ul style="list-style-type: none"> - Basis TV-Anschluss für Neukunden mit bis zu 90 Sendern, inklusive vieler dritter Programme (siehe SWN Senderliste) - Basis für alle HD-Pakete
Basis TV+	<ul style="list-style-type: none"> - Basis TV-Anschluss für Bestandskunden bzw. Kunden welche in einem bestehenden Vertragsverhältnis im Produkt SWN TV im Kabelnetz (KOAX-Netz) sind, bzw. Mieter der GWG Niesky mbH oder WOBAG Niesky eG sind und das Produkt SWN TV über die Betriebskosten gezahlt wird - Voraussetzung: Abschluss des Vertrages innerhalb von 24 Monaten nach Anschluss an das Glasfasernetz der SWN (auch bei Hybriden Anschluss – FTTB) - Basis für alle HD-Pakete

HDTV-PRODUKTE

Allgemeine Angaben	
Buchungsvoraussetzung	Aktiver TV-Anschluss im Glasfasernetz der SWN, Produkt Basis TV oder Basis TV+
Technische Voraussetzung	CI+ Modul und Smartcard (kostenpflichtig)
Optional	Kostenpflichtiger Versand Hardware (CI+ Modul und Smartcard)

Produktüberblick	Beschreibung
BasisHD	<ul style="list-style-type: none"> - HD-Sender und 1 UHD-Sender - Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate - Verlängerungslaufzeit: 1 Monat - Kündigungsfrist: 1 Monat
BasisHD & Emotion	<ul style="list-style-type: none"> - Alle Sender aus dem Paket Basis HD und 7 Premium Sender (für die erste Smartcard) - zweite Smartcard und CI+ Modul zum Sonderpreis - Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate - Verlängerungslaufzeit: 1 Monat - Kündigungsfrist: 1 Monat
FamilyHD	<ul style="list-style-type: none"> - Buchungsvoraussetzung: BasisHD oder BasisHD & Emotion - Bis zu 33 Pay-TV HD-Sender - Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate - Verlängerungslaufzeit: 1 Monat - Kündigungsfrist: 1 Monat
PremiumHD	<ul style="list-style-type: none"> - Buchungsvoraussetzung: BasisHD oder BasisHD & Emotion - Bis zu 15 Pay-TV HD-Sender - Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate - Verlängerungslaufzeit: 1 Monat - Kündigungsfrist: 1 Monat
Internationale TV-Pakete	<ul style="list-style-type: none"> - Russisch Basis (2 russische Sender) - Russisch Premium (6 russische Sender) - Türkisch (8 türkische Sender) - Italienisch (4 italienische Sender) - Polnisch (2 polnische Sender) - Mindestvertragslaufzeit: 1 Monat - Verlängerungslaufzeit: 1 Monat - Kündigungsfrist: 1 Monat

SENDERÜBERSICHTEN HDTV

BasisHD	PremiumHD	Family HD	Internationale TV-Pakete
Comedy Central HD	13th Street HD	13th Street HD	Russisch Basis
Deluxe Music HD	AXN HD	Auto motor sport channel	THT Russia
Kabel eins HD	Crime&Investigation HD	AXN HD	RTR Planeta

MTV HD	GEO TV HD	Bon Gusto	
MTV+ HD	Kabel1 Classics HD	Crime&Investigation HD	Russisch Premium
Nick HD	Mezzo Live HD	Duck TV	THT Russia
NITRO HD	MTV Live! HD	E! Entertainment	Kinomir
n-tv HD	National Geographic HD	Fix & Foxi	RTR Planeta
ProSieben HD	Penthouse HD	Kabel1 Classics HD	Ost West
ProSieben MAXX HD	ProSieben FUN HD	National Geographic Wild HD	Telebom ³
RTL HD	RTL Crime HD	GEO TV HD	Teledom ³
RTL ZWEI HD	Sat1 Emotions HD	Gute Laune TV	
SAT.1 HD	Sony Channel HD	Heimatkanal	Türkisch
sixx HD	Sportdigital HD	History HD	ATV Avrupa
Sport1 HD	Syfy HD	Kinowelt TV	CNN TÜRK
Super RTL HD		Marco Polo TV	Euro D
TELE 5 HD		Mezzo Live HD	EuroStar
Toggo Plus HD		MTV Live! HD	Kanal 7 Avrupa
VOX HD		National Geographic HD	Show Turk
VOXup HD		Nick Jr.	TV8 Int
WELT HD		Penthouse HD	
		Playboy TV	Italienisch
		ProSieben FUN HD	Mediaset Italia
		Romance TV	Rai 1 ^{1,2}
		RTL Living	Rai 3 ^{1,2}
		RTL Crime HD	TG COM 24
		Sat1 Emotions HD	
		Sony Channel HD	Polnisch
		Spiegel TV Wissen HD	ITVN
		Sport1+ HD	TV Polonia
		Sportdigital Fussball HD	
		Syfy HD	
		wetter.com TV	

¹ Einige Inhalte dieser Programme dürfen aus rechtlichen Gründen nicht außerhalb des Ursprungslandes verbreitet werden. Programmanbieter verschlüsseln die Programminhalte bereits am Quellsignal.

² Nur in Deutschland empfangbar

³ Die Programme Telebom und Teledom teilen sich einen Kanal und werden zeitpartagiert übertragen.

Zusammenstellung der Sender im Paket Basis HD&Emotion	
Sender auf der ersten & zweiten Smartcard	Zusätzliche Sender auf der ersten Smartcard
BasisHD	auto motor und sport channel
Comedy Central HD	Crime&Investigation HD
Deluxe Music HD	Fix & Foxi
Kabel eins HD	Gute Laune TV
MTV HD	Mezzo Live! HD
MTV+ HD	MTV Live! HD
Nick HD	Romance TV
NITRO HD	
n-tv HD	
ProSieben HD	
ProSieben MAXX HD	
RTL HD	
RTL ZWEI HD	
SAT.1 HD	
sixx HD	
Sport1 HD	
Super RTL HD	
TELE 5 HD	
Toggo Plus HD	
VOX HD	
VOXup HD	
WELT HD	

ALLGEMEINE LEISTUNGSBESCHREIBUNG

NUTZUNGSVORAUSSETZUNG

Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein Telekommunikationsnetz, in dem die Stadtwerke Niesky GmbH Telekommunikationsdienste bereitstellt. Nutzungsvoraussetzung für die Buchung und Bereitstellung unserer Internet-, Telefonie-, und TV-Produkte ist ein Glasfaseranschluss, das Telekommunikationsnetz der Stadtwerke Niesky GmbH und ein kompatibles Kundenendgerät. Das von der Niesky GmbH bereitgestellte Modem erfüllt diese Voraussetzung. Die Verwendung kundeneigener Router erfolgt auf eigene Verantwortung des Kunden, insbesondere im Hinblick auf die Funktionalität und Kompatibilität des Gerätes im Netz der Stadtwerke Niesky GmbH. Je nach Funktionsumfang des eigenen Routers können die hier genannten Leistungen von den tatsächlich zur Verfügung stehenden Leistungen abweichen. Die Telekommunikationsdienstleistungen der Stadtwerke Niesky GmbH, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Netzabschluss- sowie Kundenendgeräten mit einer durch den Kunden bereitgestellten Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Kundenendgeräte sowie des Netzabschlussgerätes über das Telekommunikationsnetz der Stadtwerke Niesky GmbH ist nicht möglich.

VERTRAGSLAUFZEIT/VERTRAGSVERLÄNGERUNG/KÜNDIGUNGSFRIST

Unsere Produkte haben eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten/ 24 Monaten/ 1 Monat und verlängern sich um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 1 Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird. Auf abweichende Laufzeiten oder Fristen wird in der jeweiligen Produktbeschreibung hingewiesen.

BEREITSTELLUNGSZEIT

Ordnungsgemäß bestellte und bestätigte Produkte (ggf. inklusive einer technischen Freischaltung des Anschlusses) und die dazu benötigte Hardware (z. B. Modem, Smartcard oder Kabelmodem) werden dem Kunden in der Regel innerhalb von 1 bis 5 Arbeitstagen bereitgestellt.

KUNDENPORTAL/ RECHNUNGSSTELLUNG

Allen Kunden wird eine kostenfreie Online-Rechnung zur Verfügung gestellt, die der Kunde im Kundenportal unter www.glasfaser-niesky.de abrufen kann. Über den Eingang einer neuen Rechnung (inklusive einer Information über die bevorstehende Abbuchung der Rechnungsbeträge, sofern der Kunde am SEPA-Lastschriftverfahren teilnimmt), wird der Kunde nicht separat informiert. Die Zugangsdaten für das Kundenportal werden dem Kunden auf der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Im Falle der Vertragskündigung wird der Zugang zum Kundenportal für den Kunden für weitere 90 Tage nach Vertragsende aufrechterhalten, danach erfolgt eine vollständige Löschung.

Wünscht der Kunde die postalische Zustellung der monatlichen Rechnung ist dies gesondert zu beantragen. Die dafür anfallenden monatlichen Kosten sind der derzeit gültigen Preisliste zu entnehmen.

PRODUKTWECHSEL

Ab Vertragsbeginn kann der Kunde jederzeit einen Wechsel auf einen Tarif mit höherer Bandbreite vornehmen (nachfolgend „Upgrade“), der Bestandteil des Produktportfolios ist. Ein Upgrade ist ohne Änderung der Vertragslaufzeit möglich und kann in Textform bei der Kundenbetreuung beauftragt werden.

VERFÜGBARKEIT

Die Verfügbarkeit der zu erbringenden Leistungen beträgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten 98,5 % im Jahresmittel. Eine darüber hinausgehende Verfügbarkeit wird nicht garantiert. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, außer Betracht gelassen.

Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- rechtmäßige Sperrungen
- höhere Gewalt

Die Verfügbarkeit der angebotenen Produkte sind unter Vorbehalt der Prüfung der technischen Anschlussbedingungen verfügbar. Die Produktdetails sind in den entsprechenden Produktinformationsblättern und/oder Informationsmaterialien ausgewiesen.

STÖRUNG

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Stadtwerke Niesky GmbH und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

Weiterhin ist die SWN berechtigt, die Leistung vorübergehend zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder die Leistung teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, aufgrund gesetzlicher Vorgaben, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Sicherheit des Netzbetriebes, des Datenschutzes oder aufgrund betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten (z. B. Wartungsarbeiten am Versorgungsnetz) erforderlich ist. Die Verfügbarkeit wird anhand der Störungsdauer ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung des Kundenservices über die Störung und der Beseitigung der Störung liegt.

STÖRUNGSANNAHME / DOKUMENTATION

Die Meldung der Störung erfolgt über die in dieser Preisliste/Leistungsbeschreibung veröffentlichten Kontaktmöglichkeiten. Die Entstörung erfolgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten während der Regelentstörzeit (Mo – Do 8 – 16 Uhr sowie Fr 8 – 14:00 Uhr) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Die Stadtwerke Niesky GmbH wird die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren. Sind die Störungen nicht im Netz der SWN begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Kunde hierüber auf Anfrage unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

SERVICEBEREITSCHAFT

Der Kundenservice ist von Montag bis Mittwoch von 09:00 bis 15:30 Uhr und donnerstags 09:00 bis 17:30 Uhr erreichbar, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Sachsen sind.

PFLICHTEN DES KUNDEN BEI DER ENTSTÖRUNG

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die SWN im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der SWN liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen wird in den AGB hingewiesen. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

REAKTIONSZEIT, WIEDERHERSTELLUNG, TERMINVEREINBARUNG

Die Reaktionszeit beträgt 1 Stunde ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Wenn die SWN die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann (Wiederherstellung), wird er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Falls erforderlich, vereinbart die SWN bzw. ein von ihm beauftragter Servicepartner mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

NUTZUNGSEINSCHRÄNKUNGEN IM RAHMEN DER ENTSTÖRUNG

Die SWN darf im Falle einer Störung die Nutzung der Telekommunikationsdienste bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme der SWN, des Kunden oder anderer Nutzer zu beseitigen oder zu verhindern und der Kunde die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass der Kunde die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigen wird. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen wird gemäß der AGB hingewiesen.

ANBIETERWECHSEL

Im Falle eines Anbieterwechsels hat die SWN in Zusammenarbeit mit dem abgebenden Anbieter sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Die SWN verzögert oder missbraucht den Wechsel nicht. Die SWN stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, erfolgt die erneute Aktivierung ebenfalls unverzüglich.

KONTAKTDATEN STÖRUNGS- UND KUNDENDIENST

Telefon: 03588 814-9999
E-Mail Kundendienst: glasfaser@stadtwerke-niesky.de
E-Mail Störungsdienst: stoerungen@stadtwerke-niesky.de
oder unter <https://www.glasfaser-niesky.de/Stoerungsmeldung.html>
Adresse: Stadtwerke Niesky GmbH, Hausmannstraße 10, 02906 Niesky
Servicepartner Technik/Störungsdienst: Nachrichtentechnik Paulick GbR, Friedensstraße 30, 01917 Kamenz

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FERNSEHEN/TV

ALLGEMEINE LEISTUNGSBESCHREIBUNG FERNSEHEN

Mit Abschluss eines Vertrages über „BasisTV“ und „BasisTV+“ wird dem Kunden ein Anschluss an das Glasfasernetz der SWN zur Verfügung gestellt, über den der Kunde bis zu 90 Fernseh- und bis zu 72 Hörfunkprogramme nutzen kann. Dieses Grundprogramm beinhaltet regelmäßig die medienrechtlich durch die örtlich zuständigen Landesmedienanstalten vorgegebenen Programme. Bestimmte Inhalte und Programme sind nicht Gegenstand der Leistung und können daher nicht vom Kunden eingefordert werden. Über die Anzahl und Inhalt des Angebotes wird allein auf Grundlage der gesetzlichen Vorgaben entschieden. Die zum jeweiligen Zeitpunkt verfügbaren Programme können unter den in dieser Preisliste/Leistungsbeschreibung angegebenen Kontaktdaten beim Kundenservice erfragt werden. Darüber hinaus enthaltene Leistungen sind der jeweiligen Produktbeschreibung zu entnehmen. Der Preis und die Programmanzahl für „BasisTV“, „BasisTV+“ oder Produkte, die „BasisTV“, „BasisTV+“ beinhalten, können aufgrund von individuellen Rahmenvereinbarungen variieren. Die genauen Preisinformationen sind der Preisliste zu entnehmen oder bei unserem Kundenservice zu erfragen.

Die Voraussetzung für die Buchung des Produktes „Basis TV+“ ist ein zum Zeitpunkt des Anschlusses an das Glasfasernetz der SWN aktiver Vertrag für das Produkt „SWN TV“ im KOAX-Netz, sowie der Abschluss des Vertrages innerhalb von 24 Monaten ab Anschluss an das Glasfasernetz der SWN.

ALLGEMEINE LEISTUNGSBESCHREIBUNG FERNSEHPAKETE (HDTV)

Mit Bestellung eines Fernsehpaketes wird dem Kunden die in der Produktbeschreibung des jeweiligen Programmpaketes genannte Programmanzahl zur Verfügung gestellt. Bestimmte Inhalte/Programme sind nicht Gegenstand der Leistung und können daher nicht vom Kunden eingefordert werden. Die Pflicht zur Bereitstellung eines bestimmten Fernsehpakets umfasst, soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, nur die Ausrichtung und Struktur des gebuchten Fernsehpaketes, nicht aber die zum Zeitpunkt der Buchung des Fernsehpakets konkret enthaltenen Programme und TV-Services. SWN behält sich das Recht vor, bei der Änderung des Genres eines Programms oder der Einstellung eines Programms oder TV-Services durch den Programm- oder Serviceanbieter oder den Austausch eines Programms, die Struktur eines einzelnen Fernsehpakets zu verändern. Ist für den Empfang der Fernsehpakete ein CI+ Modul und/oder eine Smartcard notwendig, wird diese dem Kunden mit Bestellung des Paketes zum Kauf angeboten. Gelten für einzelne Fernsehpakete bestimmte Voraussetzungen oder Einschränkungen (z. B. bestimmte Vorleistungsprodukte oder zwingend benötigte Endgeräte), so wird darauf in der jeweiligen Produktbeschreibung verwiesen. Für den Empfang digitaler Sender ist ein geeignetes Empfangsgerät, für den Empfang von HDTV ist ein HD-fähiges Empfangsgerät, für den Empfang privater HD-Sender ist ein geeignetes Endgerät, für den Empfang verschlüsselter Programme ist eine Smartcard erforderlich. Zur Nutzung der Smartcard ist ein CI+ Modul notwendig.

VERSCHLÜSSELUNGSSYSTEM/SMARTCARD

Die Smartcard dient der Entschlüsselung codierter Programminhalte. Die Smartcard wird ins CI+ Modul eingeführt. SWN setzt die Verschlüsselungssysteme Cisco NDS Videoguard und Conax ein. Bei Nutzung von kundeneigener Hardware obliegt es dem Kunden, für Systemkonformität zu sorgen. Die verschlüsselten Programmpakete des Netzbetreibers können nur mit zertifizierten Endgeräten (Receiver oder CI+ Modul) nebst eindeutig dem jeweiligen Endgerät zugeordneter Smartcard entschlüsselt werden. Weitere Nutzungseinschränkungen sind möglich.

CI+ MODUL

Buchungsvoraussetzung ist ein aktiver HDTV-Vertrag inklusive verschlüsselter Programme. Das CI+ Modul entschlüsselt in Verbindung mit der für den Kunden freigeschalteten Smartcard die zur Verfügung gestellten verschlüsselten Programme. Die Smartcard kann bereits im Modul integriert sein. Der Kunde kann damit sowohl digitale SD-Programme als auch die hochauflösenden HD-Programme entschlüsseln. Voraussetzung für die korrekte Funktion des Moduls ist eine integrierte CI+ Schnittstelle im Empfangsgerät (Fernseher oder Receiver des Kunden). Aufgrund der Vielzahl der im Markt erhältlichen Empfangsgeräte kann nicht gewährleistet werden, dass das Modul mit jedem Empfangsgerät korrekt funktioniert.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG INTERNET

ANSCHLUSSARTEN

FTTH – Einfamilienhaus (Glasfaseranschluss bis in die Wohnung/Haus)

Mit Bestellung eines Internetproduktes überlässt SWN dem Kunden einen Anschluss an das Breitbandnetz. Der Übergabepunkt zwischen SWN und dem Kunden ist der Übergabepunkt (passiver Netzabschlusspunkt), welcher durch SWN zwei Meter nach Gebäudeeinführung installiert wird. Von dort aus erfolgt die in house Verkabelung bis zum ONT (Glasfasermodem/FiberTwist) durch den Kunden oder kostenpflichtig durch SWN. An der gewünschten Stelle im Haus wird kostenfrei ein ONT installiert. An diesem kann dann ein Router und ein Fernseher angeschlossen werden. Für den ONT ist ein Stromanschluss erforderlich.

FTTH – Mehrfamilienhaus (Glasfaseranschluss bis in die Wohnung)

Mit Bestellung eines Internetproduktes überlässt SWN dem Kunden einen Anschluss an das Breitbandnetz. Der Übergabepunkt zwischen SWN und dem Kunden ist der Übergabepunkt (passiver Netzabschlusspunkt), welcher im Keller des Gebäudes installiert wird. Von dort aus werden die Glasfaser-Leitungen über Steigleitung im Treppenhaus direkt bis in die Wohnung gelegt. In der Wohnung wird ein ONT (Glasfasermodem/FiberTwist) installiert. An diesem kann dann ein Router und ein Fernseher angeschlossen werden. Für den ONT ist ein Stromanschluss erforderlich. SWN ist verantwortlich bis zum ONT.

FTTB – Mehrfamilienhaus (Glasfaseranschluss bis in das Gebäude, KOAX bis in die Wohnung (FTTB) – Hybrid)

Mit Bestellung eines Internetproduktes überlässt SWN dem Kunden einen Anschluss an das Breitbandnetz. Der Übergabepunkt zwischen SWN und dem Kunden ist der Übergabepunkt (passiver Netzabschlusspunkt), welcher im Keller des Gebäudes installiert wird. Von dort aus erfolgt die Versorgung über Koaxial-Kabel bis in die Wohnung. In der Wohnung ist eine Multimediadose installiert. An dieser kann dann ein Modem/Router und ein Fernseher angeschlossen werden. SWN ist verantwortlich bis zur ersten Multimediadose in der Wohnung.

FTTH = Fiber to the home / FTTB = Fiber to the building

ALLGEMEINE LEISTUNGSBESCHREIBUNG INTERNET

Das Endgerät des Kunden muss TCP/IP-fähig sein. Für Sicherheitseinstellungen am Endgerät ist der Kunde selbst verantwortlich. Die entsprechenden Einstellungen hat der Kunde selbst und in Eigenverantwortung vorzunehmen. Dem Kunden werden die in der jeweiligen Produktbeschreibung genannten maximalen Download- und Upload-Geschwindigkeiten zur Verfügung gestellt. Die tatsächlich erreichbare Download- und Upload-Geschwindigkeit ist unter anderem von folgenden Faktoren abhängig: der vom Kunden eingesetzten Hard- und Software (PC, Modem, Router, Betriebssystem, Sicherheitssoftware etc.), der Leistungsfähigkeit des aufgerufenen Servers des Inhabers, den technischen Eigenschaften des Hausnetzes und der aktuellen Netzauslastung des Breitbandkabelnetzes. Aufgrund dieser Faktoren ist es möglich, dass die konkret verfügbare Download- und Upload-Geschwindigkeit geringer ist als die in der Produktbeschreibung des vom Kunden gewählten Produktes angegebene maximale Download- und Upload-Geschwindigkeit. Zur Gewährleistung einer bestmöglichen Übertragungsgeschwindigkeit im Breitbandnetz trifft SWN folgende Qualitätssicherungsmaßnahmen: An den Knotenpunkten des Breitband- und des Backbonenetzes werden fortlaufend Trafficanalysen durchgeführt. Erreichen die Trafficwerte voreingestellte Schwellwerte, wird das Network Operation Center darüber informiert und setzt weitere Prozesse zur Evaluation von evtl. notwendig werdenden Kapazitätserweiterungen in Gang. SWN ist der Netzneutralität verpflichtet und behandelt daher jedweden Datenverkehr im eigenen Netz gleich. Eine Ausnahme hiervon bildet der Verkehr des eigenen Telefonedienstes, dieser wird priorisiert an die Dienstleister übermittelt. Dennoch behält sich SWN ausdrücklich das Recht vor, bei überdurchschnittlicher Belastung des Internetzugangs durch den Kunden den Zugang des Kunden in seiner Bandbreite zu beschränken (z. B. um Schäden am Netz und an Systemen zu verhindern) oder dem Kunden ein Angebot für ein höherwertiges Produkt zu unterbreiten. Dies gilt insbesondere im Fall der Wiederholung. Weiterhin behält sich SWN das Recht vor, bestimmte Anwendungen der Protokollfamilie TCP/IP nicht zu unterstützen. Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt aus technischen Gründen eine Trennung der Verbindung zum Internet (Zwangstrennung). Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

LEISTUNGEN DES INTERNETDIENSTES

In den Grenzen der gemäß Auftragsformular, Produktinformationsblatt sowie im Preisblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich die SWN und die vorgelagerten Dienstleister nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z. B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z. B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“).

ÜBERTRAGUNGSGESCHWINDIGKEITEN, VERZÖGERUNGSSCHWANKUNGEN, LATENZ, PAKETVERLUST

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Es gelten die folgenden Angaben:

Produktname	Feste IP-Adresse	Bandbreite Download min./normal/max	Bandbreite Upload min./normal/max
SWN Home 25 (12)	Optional (kostenpflichtig)	19 / 23 / 25 Mbit/s	3,75 / 4,5 / 5 Mbit/s
SWN Home 25	Optional (kostenpflichtig)	19 / 23 / 25 Mbit/s	3,75 / 4,5 / 5 Mbit/s
SWN Home 60	Optional (kostenpflichtig)	45 / 54 / 60 Mbit/s	9 / 11 / 12 Mbit/s
SWN Home 100	Optional (kostenpflichtig)	75 / 90 / 100 Mbit/s	15 / 18 / 20 Mbit/s
SWN Home 250	Optional (kostenpflichtig)	187,5 / 225 / 250 Mbit/s	7,5 / 45 / 50 Mbit/s
SWN Home 500	Optional (kostenpflichtig)	375 / 450 / 500 Mbit/s	75 / 90 / 100 Mbit/s

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches 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. Dies sind z.B. Beschaffenheit und Länge der internen Anschlussleitung, Netzauslastung, Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhabers oder Endgeräte des Kunden (z. B. WLAN-Router, PC, Betriebssystem).

VORÜBERGEHENDE NUTZUNGSEINSCHRÄNKUNGEN ZUR SICHERSTELLUNG DER NETZ- UND BETRIEBSICHERHEIT

Unbeschadet seines Sperrrechts darf die SWN den Datenverkehr zu Störungsquellen einschränken oder unterbinden, soweit dies zur Vermeidung von Störungen in den Telekommunikations- und Datenverarbeitungssystemen der Nutzer erforderlich ist.

VERKEHRSMANAGEMENT

Die SWN behandelt den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung, sowie unabhängig von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten.

VERBINDUNGSQUALITÄT, DATENSICHERHEIT

Der Kunde kann sich nach Schaltung des Zuganges über die aktuelle Download- bzw. Upload-Rate und die Paketlaufzeit unter <https://breitbandmessung.de/> im Internet informieren. Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, können von Dritten zur Kenntnis genommen werden. Die SWN empfiehlt von der unverschlüsselten Übertragung personenbezogener Daten, Passwörtern und sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

HARDWARE

Allgemeine Beschreibung

Nutzungsvoraussetzung für die Bereitstellung, den Kauf oder die Miete (abhängig vom gebuchten Internetprodukt) von Hardware (Modem, Router) ist ein aktiver Internet-Vertrag mit SWN. Der Kunde bekommt in den von SWN angebotenen Produkten ein Modem während der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt. Dieses ermöglicht den Kunden, entsprechende Endgeräte für die Nutzung von Fernsehen und Internet über eine LAN-Verbindung herzustellen. Für die Nutzung von Telefonie und Internet über eine WLAN-Verbindung ist je nach Anschlussart gegebenenfalls weitere Hardware in Form eines WLAN-Routers notwendig. Diese kann kostenpflichtig bei SWN erworben/gemietet werden. Die entsprechenden Preise und Anschlussvoraussetzungen können der derzeit aktuell gültigen Preisliste und Produktbeschreibung entnommen werden. Für die Einrichtung des LAN/WLAN-Netzes und die nötigen Sicherheitseinstellungen ist der Kunde selbst verantwortlich. Die WLAN-Hardware (Router) ist bei Miete nach Vertragsende an die SWN zurück zu geben. Sofern der Kunde eigene WLAN-fähige Hardware (z. B. Router oder Modem) verwendet (bei Anschluss an die Multimedia-dose), ist das von SWN zur Verfügung gestellte Modem für die Nutzung eines WLAN-Netzes nicht erforderlich.

Genauere Informationen zur Bereitstellung und Verkauf von Hardware sowie den Bestimmungen dazu sind unseren derzeit gültigen AGB für Telekommunikationsdienstleistungen und dem Verkauf von Hardware zu entnehmen.

Folgende Modems werden dem Kunden bei Buchung eines Internetproduktes kostenfrei zur Verfügung gestellt:

Technicolor TC7230 (Kabel-Modem – FTTB-Anschluss)

Voraussetzung für die kostenfreie Bereitstellung des Modems ist ein aktiver Internet- Vertrag (SWN Home 25 (12), SWN Home 25, SWN Home 60, SWN Home 100, SWN Home 250) mit SWN. Das Modem kann an einer Multimedia-dose (Anschlussart FTTB) angeschlossen werden. Bei Bestellung eines Internet-Paketes, wird dem Kunden während der Vertragslaufzeit das Modem zur Nutzung überlassen, mit welcher der Kunde folgende Funktionalitäten nutzen kann:

Das TC7230 ist ein (Euro)DOCSIS 3.0 drahtloses EMTA-Gateway für von Ultrahochgeschwindigkeits-Datendiensten. Diese Kabellösung bietet neben 8 gebündelten Upstream-Kanälen 24 gebündelte Downstream-Kanäle für kabelgebundene Gigabit-Download-Geschwindigkeiten (bis zu 1,2 Gbit/s). Mit dem TC7230 stehen Ihnen auch andere Mehrwertanwendungen wie ein DLNA-Medienserver und die gemeinsame Nutzung von Festplatten zur Verfügung.

Für die Installation und Einrichtung des WLAN-Netzes und die nötigen Sicherheitseinstellungen ist der Kunde selbst verantwortlich.

Das Datenblatt steht zum Download unter <https://www.glasfaser-niesky.de/Downloads.html> bereit.

Features:

- 24x8 Channel Bonding
- EuroDOCSIS 3.0
- Dual Mode DOCSIS / EuroDOCSIS
- Abwärtskompatibel mit (Euro)DOCSIS 2.0 (und älter)
- Voice EuroPacketCable 1.5 konform
- 4 GbE LAN Ports
- Wireless Networking on Board
- IEEE 802.11n 2,4 GHz (2x2)
- IEEE 802.11ac 5 GHz (3x3)
- 2 FXS Ports für Telefon und Fax
- 1 USB 2.0 Master Port
- IPv4 und IPv6 DS-Lite Support

Netzgerät:

- 12 V DC
- 2,5 A
- 30 W

FiberTwist P2420-EU4 (Glasfaser-Modem (ONT) - FTTH-Anschluss)

Voraussetzung für die kostenfreie Bereitstellung des Glasfaser-Modems ist ein aktiver Internet- Vertrag (SWN Home 25 (12), SWN Home 25, SWN Home 60, SWN Home 100, SWN Home 250, SWN Home 500) mit SWN. Das Glasfaser-Modem kann durch SWN installiert werden (Anschlussart FTTH). Für das Glasfaser-Modem ist ein Stromanschluss erforderlich. An diesem können dann internetfähige Endgeräte oder ein Router über eine LAN-Verbindung und ein Fernseher angeschlossen werden. Bei Bestellung eines Internet-Paketes, wird dem Kunden während der Vertragslaufzeit das Modem zur Nutzung überlassen.

Das Datenblatt steht zum Download unter <https://www.glasfaser-niesky.de/Downloads.html> bereit.

Folgende WLAN-Router werden dem Kunden kostpflichtig bereitgestellt:

FRITZ!Box 6660 Cable(FTTB-Anschluss)

Der WLAN-Router FRITZ!Box 6660 Cable kann käuflich bei SWN erworben werden und ist dann Kundeneigentum. Voraussetzung für die kostenpflichtige Bereitstellung des Modems ist ein aktiver Internet- Vertrag (SWN Home 25 (12), SWN Home 25, SWN Home 60, SWN Home 100, SWN Home 250) mit SWN. Das Modem kann an einer Multimedia-dose (Anschlussart FTTB) angeschlossen werden.

Die Funktionen entnehmen Sie bitte dem zugehörigen Datenblatt.

Das Datenblatt steht zum Download unter <https://www.glasfaser-niesky.de/Downloads.html> bereit.

Für die Installation und Einrichtung des WLAN-Netzes und die nötigen Sicherheitseinstellungen ist der Kunde selbst verantwortlich. SWN leistet keinen Support für die vom Kunden getätigten Einstellungen auf der FRITZ!Box.

FRITZ!Box 7530 (FTTH-Anschluss)

Die FRITZ!Box 7530 kann bei der Buchung eines Internetproduktes mit einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten (SWN Home 25, SWN Home 60, SWN Home 100, SWN Home 250, SWN Home 500) gemietet werden (monatliches Nutzungsentgelt) und bleibt Eigentum von SWN oder kann käuflich bei SWN erworben werden und ist dann Kundeneigentum. Bei der Buchung eines Internetproduktes mit einer Vertragslaufzeit von 12 Monaten (SWN Home 25 (12)) kann die FRITZ!Box 7530 käuflich bei SWN erworben werden und ist dann Kundeneigentum. Die Preise können je nach Vertragslaufzeit abweichen.

Der WLAN-Router wird an das Glasfaser-Modem (FiberTwist P2420-EU4) angeschlossen.

Die Funktionen entnehmen Sie bitte dem zugehörigen Datenblatt.

Das Datenblatt steht zum Download unter <https://www.glasfaser-niesky.de/Downloads.html> bereit.

Für die Installation und Einrichtung des WLAN-Netzes und die nötigen Sicherheitseinstellungen ist der Kunde selbst verantwortlich. SWN leistet keinen Support für die vom Kunden getätigten Einstellungen auf der FRITZ!Box.

FRITZ!Box 7530 AX (FTTH-Anschluss)

Die FRITZ!Box 7530 AX kann bei der Buchung eines Internetproduktes mit einer Vertragslaufzeit von 12 oder 24 Monaten (SWN Home 25 (12), SWN Home 25, SWN Home 60, SWN Home 100, SWN Home 250, SWN Home 500) käuflich bei SWN erworben werden und ist dann Kundeneigentum. Die Preise können je nach Vertragslaufzeit abweichen.

Der WLAN-Router wird an das Glasfaser-Modem (FiberTwist P2420-EU4) angeschlossen.

Die Funktionen entnehmen Sie bitte dem zugehörigen Datenblatt.

Das Datenblatt steht zum Download unter <https://www.glasfaser-niesky.de/Downloads.html> bereit.

Für die Installation und Einrichtung des WLAN-Netzes und die nötigen Sicherheitseinstellungen ist der Kunde selbst verantwortlich. SWN leistet keinen Support für die vom Kunden getätigten Einstellungen auf der FRITZ!Box.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG TELEFON

ALLGEMEINE LEISTUNGSBESCHREIBUNG TELEFON

Mit Bestellung eines Internet-Paketes oder des Telefonproduktes SWN Phone, welches ein Telefonprodukt enthält oder ein Telefonprodukt dazu gebucht wurde, überlässt SWN dem Kunden einen Anschluss an das von ihr betriebene Breitbandnetz und stellt dem Kunden mit den in der Produktbeschreibung genannten Leistungsmerkmalen (Anzahl Rufnummern, bestimmte Tarife etc.) einen Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung. Der Übergabepunkt zwischen SWN und dem Kunden ist die Multimediadoose bzw. der ONT (FiberTwist/Glasfasermodem) (passiver Netzabschlusspunkt). Als Endgerät kann jedes analoge Telefon mit Mehrfrequenzwahlverfahren am von SWN zur Verfügung gestellten Kabelmodem oder des vom Kunden bei SWN erworbenen oder gemieteten Routers verwendet werden. Die Wahlaufnahme erfolgt über Tonwahl (MFV), Impulswahl (IWW) ist nicht möglich. Der Leistungsumfang besteht aus der Terminierung von Anrufen, die ihren Ursprung auf Seiten des Kunden haben, sowie der Zuführung von Gesprächen, deren Ziel der Anschluss des Kunden ist. Der Kunde erhält hierzu bis zu zwei Rufnummern aus dem Ortsnetz der Anschlusserrbringung. Die Telefonieleistungen (inkl. Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung (auch bei Stromausfall beim Kunden) der Endgeräte aus dem Netz von SWN ist nicht möglich. Gespräche, die vom zur Verfügung gestellten Anschluss aus zu den Rufnummernbereichen 0900 (Mehrwertdienste) geführt werden, werden nicht direkt über SWN abgerechnet. Für solche Gespräche wird dem Kunden die Rechnung von einem Dritten gestellt. Die Erreichbarkeit von bestimmten Teilnehmeranschlüssen (insbesondere internationaler Sonderrufnummern) ist ggf. nicht möglich. Call by Call (fallweise Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers) und Pre-Selection (dauerhafte Voreinstellung eines Verbindungsnetzbetreibers) sind nicht möglich. Auf Wunsch des Kunden kann ein Eintrag in öffentliche, gedruckte und/oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) erfolgen.

LEISTUNGEN DES TELEFONDIENTSTES

Bei den Telefonie-Produkten stellt die SWN einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte, die nicht Gegenstand der Leistungen des Anbieters sind. Enthalten ist die Zuweisung einer geografischen Rufnummer, alternativ kann der Kunde eine von einem anderen Anbieter zugewiesene geografische Rufnummer zu der SWN mitnehmen. Der Telefoniedienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle),
- bis zu 2 kostenlose Rufnummern bei Neuanschlüssen,
- weitere Rufnummern (max. 8) gegen Entgelt gemäß Preisliste

VERBINDUNGEN

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenverbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird.

TELEFONIELEISTUNGSMERKMALE, RUFNUMMERNANZEIGE, EINSCHRÄNKUNGEN

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)
- Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR)
- Anklopfen (CW)
- Makeln (halten, vermitteln, weiterleiten, abweisen)
- Konferenz

Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes. Die SWN räumt die Möglichkeit zur Unterdrückung der Rufnummernanzeige ein, diese Funktion ist jedoch bei den Notrufnummern 112 und 110 sowie 124 124 und 116 117 ausgeschlossen. Eine störungs- und fehlerfreie Einwahl von automatischen Wählgeräten, kann nicht, in Abhängigkeit der verwendeten Geräte, sichergestellt werden.

RUFNUMMERN

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit zwei geographischen Rufnummern geliefert. Optional können weitere (max. 10) Rufnummern gegen Entgelt laut Preisliste zusätzlich bestellt oder portiert werden.

RUFNUMMERNMITNAHME UND PORTIERUNG

Die SWN stellt sicher, dass der Kunde auf Antrag die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften beibehalten kann (Rufnummernmitnahme). Die SWN unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Anbieter kann dieser seine bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, wenn er nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz wechselt. Hierzu füllt der Kunde das durch die SWN bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die SWN. Die SWN führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss obliegt dem Kunden. Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Der Antrag des Kunden muss spätestens einen Monat nach Vertragsende erfolgen. Für die Mitnahme der Rufnummer wird ein Entgelt entsprechend der Preisliste erhoben.

NOTRUFNUMMERN

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Die SWN kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufes, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen/ihren tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Aufgrund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (zum Beispiel Fritz-Box, Netzanschluss, Telefonanlage oder Ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich. Anrufe zu den Notrufnummern 110 und 112 sind kostenfrei. Bei Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 kann die Rufnummer vom Anrufer nicht unterdrückt werden und wird in jedem Fall übermittelt.

SPERRUNG BESTIMMTER RUFNUMMERN

Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich nicht gesperrt. Voraussetzung für die Sperrung ist ein hierauf gerichteter Antrag des Kunden in Textform sowie der Eingang des hierfür erhobenen Entgeltes gemäß Preisliste bei der SWN. Bei Nutzung vorgenannten Dienste entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter dieser Dienste. Die auf der Rechnung

ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter. Der Kunde kann beantragen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird. Die SWN wird dies umsetzen, soweit ihr dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß der Preisliste erhoben. Der Kunde kann verlangen, dass er für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche) auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preisliste erhoben.

EINZELVERBINDUNGSNACHWEIS

Der Kunde erhält eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis). Diese wird standardmäßig monatlich im Kundenportal bereitgestellt. Auf Wunsch kann diese dem Kunden monatlich kostenpflichtig postalisch zugestellt werden. Mit einem entsprechenden Antrag des Kunden in Textform, kann der Kunde die Auswahl treffen, ob dem Kunden die von ihm gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden. Der Kunde hat die Pflicht, allen zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber zu informieren und künftige Mitbenutzer, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf einen Einzelverbindungs nachweis. Die Einzelverbindungs nachweise unter Angabe der Zielnummern werden in teilanonymisierter Darstellung nach schriftlicher Anforderung an den Kunden übermittelt.

TELEFONANSCHLUSS UND ZUBUCHBARE FLATRATES

Mit dem Telefonanschluss erhält der Kunde eine Anschlussleitung und eine Rufnummer. Festnetzverbindungen innerhalb Deutschlands sind bei Buchung der Festnetz Flatrate Deutschland kostenfrei. Festnetz- und Mobilfunkverbindungen innerhalb Deutschlands sind mit Buchung der Allnet-Flatrate Deutschland kostenfrei. Anrufe ins Festnetz von ausgewählten Ländern sind mit Buchung der Allnet-Flatrate Deutschland und Festnetz-Flatrate International kostenfrei. Die genauen Bestimmungen, Angaben zu den ausgewählten Ländern entnehmen Sie der derzeit gültigen Preisliste. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet.

HAUSNOTRUF (HNR)

Der Hausnotruf ist ein auf Telefonie basierendes Notrufsystem, mit dem die Möglichkeit besteht, im Notfall schnell und unkompliziert Hilfe anzufordern.

SWN weist darauf hin, dass die für den Internet Anschluss zur Verfügung gestellte Hardware (z.B. Kabelmodem, ONT, Router etc.) ausschließlich am gemeldeten Nutzungsstandort eingesetzt werden darf. Bei Nutzung der Hardware an einen anderen Standort kann die Gesellschaft die Funktion des Hausnotrufs nicht gewährleisten. Ferner weist die Gesellschaft darauf hin, dass der Telefonanschluss nicht für die Verwendung einer Hausnotruf-, Brand- oder Einbruchmeldeanlage geeignet ist. Erfolgt dennoch der Betrieb solcher Anlagen an einem Anschluss der Gesellschaft, so geschieht dies auf eigenes Risiko des Kunden. Die Gesellschaft haftet nicht bei der Nutzung der vorher genannten Anlagen und einer fehlerhaften oder nicht erfolgten Übermittlung des Notrufs infolge eines Strom- oder Netzausfalls.