Leistungsbeschreibung Verbraucher

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der Stadtwerke Rotenburg (Wümme) GmbH, Mittelweg 19, 27356 Rotenburg (Wümme) (folgend „SW Rotenburg (Wümme)“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Die SW Rotenburg (Wümme) erbringt auf der genannten vertraglichen Grundlage Leistungen für folgende Produkte:

- ROW.tel S 150
- ROW.tel M 300
- ROW.tel L 600
- ROW.tel XL 1000

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

- Allnet Flatrate
- Download+
- Upload+
- Waipu TV

KAPITEL 1 Festnetzverbindungen

NOTRUFE

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

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde.

A: Anschluss

Die SW Rotenburg (Wümme) überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die SW Rotenburg (Wümme) hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- Photovoltaikanlagen
- und vergleichbare Anlagen und Systeme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der SW Rotenburg (Wümme) bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der SW Rotenburg (Wümme), 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 (Voraussetzungen: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstücks-eigentümererklärung)

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

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard	3	0 bis 3

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

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der SW Rotenburg (Wümme) von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der SW Rotenburg (Wümme) 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 der SW Rotenburg (Wümme) übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

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

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

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der SW Rotenburg (Wümme) an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die SW Rotenburg (Wümme) ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der SW Rotenburg (Wümme) beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das Netz der SW Rotenburg (Wümme) realisiert, sofern die SW Rotenburg (Wümme) 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.

Abgehende Verbindungen können netzseitig nicht für bestimmte Zielrufnummern gesperrt werden. Alle abgehenden Sperren sind in den jeweiligen Endgeräten vorzunehmen.

Darunter fallen beispielsweise:

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

Die SW Rotenburg (Wümme) 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 der SW Rotenburg (Wümme) Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der SW Rotenburg (Wümme) können Verbindungsnetzbetreiberleistungen 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.

• Anzeige der Rufnummer des Anrufers

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

• Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

• Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!-Box

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!-Box (Einstellung)

• Anrufweiterschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiterschaltung
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenenl Festnetz-Anschluss der SW Rotenburg (Wümme) 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.

• Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die SW Rotenburg (Wümme) 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.

• Anschlusssperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der SW Rotenburg (Wümme) für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperre) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

• Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der SW Rotenburg (Wümme) eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der SW Rotenburg (Wümme) zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

• Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt die SW Rotenburg (Wümme) standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann die SW Rotenburg (Wümme) damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen. Die Löschung ist kostenpflichtig.

KAPITEL 2 Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der SW Rotenburg (Wümme) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die SW Rotenburg (Wümme) **vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.**

Die SW Rotenburg (Wümme) ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine statische IPv6 Adresse zugeteilt, sowie eine dynamische, für die SW Rotenburg (Wümme) private IPv4 Adresse. Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv6 prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die SW Rotenburg (Wümme) 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 SW Rotenburg (Wümme) ermöglicht den Zugang zum Internet mittels statischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98,50% liegt. Die SW Rotenburg (Wümme) behält sich vor, die IP-Adresse des Anschlusses im eigenen Ermessen zu ändern. Insbesondere, wenn dies technisch notwendig ist. Eine Garantie, dass eine IP-Adresse für die gesamte Vertragsdauer identisch bleibt, kann und wird nicht gegeben. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SW Rotenburg (Wümme)von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SW Rotenburg (Wümme).

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

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

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

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

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- ROW.tel S 150
- ROW.tel M 300
- ROW.tel L 600
- ROW.tel XL 1000

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.

Produkt	Downstream min./norm./max. in Mbit/s	Upstream min./norm./max. in Mbit/s
ROW.tel S 150	153 / 138 / 122	76 / 69 / 61
ROW.tel M 300	307 / 276 / 245	153 / 138 / 122
ROW.tel L 600	614 / 552 / 491	307 / 276 / 245
ROW.tel XL 1000	1.024 / 921 / 819	512 / 460 / 409

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

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

- 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.

Die SW Rotenburg (Wümme) wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertagen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Selbiges gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

KAPITEL 3 Service-Center

Kunden der SW Rotenburg (Wümme) steht eine Kundenbetreuung (Service Center) zur Verfügung, die unter +49 4261 6750 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter glasfaser@stadtwerke-rotenburg.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.stadtwerke-rotenburg.de informieren.

KAPITEL 4 Störungen

A: Allgemeines

Die SW Rotenburg (Wümme) 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 die SW Rotenburg (Wümme) hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Die SW Rotenburg (Wümme) nimmt Störungsmeldungen unter der Servicenummer +49 4261 675900, oder per E-Mail an glasfaser@stadtwerke-rotenburg.de entgegen.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die SW Rotenburg (Wümme) die Störung in der Regel am nächsten Werktag (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der SW Rotenburg (Wümme) - Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten. Sie wird zu erhöhten Sätzen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

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 der SW Rotenburg (Wümme). Bei Störungsmeldungen, Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der SW Rotenburg (Wümme) (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D: Technikereinsatz

Die SW Rotenburg (Wümme) vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 16.30 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

Die SW Rotenburg (Wümme) 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 5 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der SW Rotenburg (Wümme) ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die SW Rotenburg (Wümme) 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 im Netz der SW Rotenburg (Wümme) 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 die SW Rotenburg (Wümme) Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der SW Rotenburg (Wümme) steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die SW Rotenburg (Wümme) gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Internet	98,50 %
Telefonie	98,50 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der SW Rotenburg (Wümme)auftreten, z.B.in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

KAPITEL 6 Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens der SW Rotenburg (Wümme) eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegesttellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Die Liste der zum Kauf angebotenen Anschlussrouter können Sie bei uns auf Nachfrage erhalten.

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

Die SW Rotenburg (Wümme) 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 5 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der SW Rotenburg (Wümme) keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Supportiert werden von der SW Rotenburg (Wümme) nur die hier in dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router:

- Router vom Hersteller AVM
- Huawei OpiXstar EG 8010
- DTAG Glasfaser Modem 2
- Ubiquiti Ubifiber