



## 1. Allgemeines

- 1.1 Diese Leistungsbeschreibung ist für die Dienste „Internetanschlüsse“ und VoIP gültig und Bestandteil der Vertragsunterlagen. Ergänzend dazu gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWS (AGB).
- 1.2 Die SWS stellt dem Kunden im Glasfasernetz kostenpflichtig einen Internetzugang per Kabel, Telefonanschlüsse auf Grundlage von Internetzugängen (VoIP) sowie im Glasfasernetz in ausgewählten Bereichen Fernsehen (CAT TV) zur Verfügung.
- 1.3 Dem Kunden wird durch die Dienstleistung der SWS die Übermittlung von IP-Paketen von und zum öffentlichen Internet ermöglicht.
- 1.4 Dem Kunden ist bekannt, dass die Dienstleistungen Änderungen aufgrund von technischen Neuentwicklungen sowie gesetzlicher und/oder behördlicher Neuregelungen unterliegen. Service und Leistungen für den Kunden können daher von der SWS dem jeweiligen Entwicklungsstand im Telekommunikationsbereich angepasst werden. Bei Leistungsänderungen zu Ungunsten des Kunden hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht innerhalb von 4 Wochen nach Veröffentlichung der Änderung. Die Veröffentlichung erfolgt per E-Mail und im Kundenportal.

## 2. Infrastruktur

- 2.1 Die Internetstruktur der SWS besteht aus der Verbindung mit dem öffentlichen Internet, einem Backbone aus Glasfaserstrecken zur Heranführung und Verteilung der Bandbreite im Ort, FTTH, DSLAM und Kundenanschlussgeräten.
- 2.2 Der Kundenanschluss erfolgt direkt über einen Glasfaseranschluss (Medienwandler) in der Wohnung über die erste Telefondose (TAE). Die SWS empfiehlt und liefert auf das Netz abgestimmte vorkonfigurierte Kundenanschlussgeräte.
- 2.3 Die SWS ist für den Betrieb der Einspeisung ins öffentliche Internet, des Backbones und der DSLAM verantwortlich. Der Aufbau des Kundenanschlusses und eine eventuell gewünschte individuelle Konfiguration des Kundenanschlussgerätes, der PC, Router, Server und Firewall sind nicht Bestandteil des Vertrages. Diese Arbeiten können von der SWS oder einem Partner der SWS kostenpflichtig übernommen werden. Die Verantwortung für den Betrieb des Kundenanschlussgerätes obliegt ausschließlich beim Kunden selbst.
- 2.4 Werden dem Kunden für die Dauer des Vertrages unentgeltlich Endgeräte (z. B. Fritz!Box) zur Nutzung überlassen (Leihe), so bleiben diese im Eigentum der SWS. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem überlassenen Gerät verpflichtet. Er hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Gerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr unverzüglich an die SWS zurückzugeben. Eine Haftung für Mängel, die während der Dauer des Leihverhältnisses am Gerät auftreten und die nicht auf unsachgemäße Handhabung zurückzuführen sind, betrifft die SWS nach den gesetzlichen Vorgaben. Der Ersatz eines beschädigten oder zerstörten Gerätes während der Vertragslaufzeit erfolgt auf Wunsch und insofern die SWS die Beschädigung oder Zerstörung nicht zu vertreten hat, auf Kosten des Kunden.
- 2.5 Mietet der Kunde ein Gerät, so verbleibt es im Eigentum der SWS. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Gerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr unverzüglich an die SWS zurückzugeben. Für Mängel, die während der Dauer des Mietverhältnisses am Gerät auftreten und die nicht auf eine unsachgemäße Behandlung der Mietsache zurückgehen, haftet die SWS nach den gesetzlichen Bestimmungen. Eine verschuldensunabhängige Garantiehafung (§ 536 a Abs. 1, Fall 1 BGB) ist ausgeschlossen.
- 2.6 Mietet der Kunde ein Gerät oder erhält er es kostenlos zur Nutzung überlassen, dann ermöglicht er der SWS oder einem von ihr benannten Vertreter, nach angemessener Vorankündigung die Besichtigung der Mietsache oder des zur Verfügung gestellten Gerätes.

## 3. Bandbreiten, IP-Adressen, Ports, VoIP – Rufnummern, city.kom TV

- 3.1 Die in den Tarifen angebotene Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit) ist stets die maximale tarifliche Übertragungsgeschwindigkeit. Der Datenverkehr umfasst neben den Nutzungsdaten auch „Steuerdaten“ (Protokollinformationen, Verschlüsselung u. Ä.). Diese Daten werden innerhalb der angebotenen Übertragungsgeschwindigkeit mit übertragen. Es kann davon ausgegangen werden, dass der Anteil der „Verwaltungsdaten“ bis zu 10 % der tariflichen Übertragungsgeschwindigkeit in Anspruch nehmen kann.
- Darüber hinaus hängt die Übertragungsgeschwindigkeit von vielen, auch durch die SWS nicht beeinflussbare Faktoren im Netz ab, so dass eine Garantie zu den Übertragungsgeschwindigkeiten nicht gegeben werden kann. Solche Faktoren sind u. a. Auslastung des Servers, von dem die Daten abgerufen werden sowie die Auslastung der Kapazitäten innerhalb des kabelgebundenem Internets.

### Bandbreitentest

Die Ergebnisse eines Bandbreitentests gelten als Richtwert der am Anschluss zur Verfügung stehenden Bandbreite.

- 3.2 Die Kunden erhalten in der Regel eine öffentliche IP-Adresse dynamisch zugeteilt. Die Zuteilung von festen öffentlichen IP-Adressen kann beantragt werden. Die zugeteilten IP-Adressen gehen keinesfalls in das Eigentum des Kunden über.
- 3.3 Es stehen für die Nutzung alle Ports zur Verfügung.
- 3.4 Die SWS bietet den Dienst VoIP (Voice over IP, auch Internettelefonie genannt) über beauftragte Partnerunternehmen im eigenen Namen und auf eigene Rechnung an. Der Anschluss kann für ein- und abgehende Telefonate genutzt werden. Bestehende Rufnummern können portiert werden.
- 3.5 Es besteht kein Rechtsanspruch darauf, dass die SWS den Dienst VoIP an allen Internetanschlüssen anbietet.
- 3.6 Der VoIP-Anschluss darf nur an dem im Auftrag genannten Standort (Adresse) betrieben werden.
- 3.7. Anrufe zu Sonderrufnummern, welche mit dem Prefix 0900 beginnen, und die Nutzung des Dienstes R-Call sind nicht möglich. Call by Call wird nicht unterstützt.
- 3.8 Die Tarife für Telefonate ins Ausland können sich in unregelmäßigen Abständen ändern. Es gilt immer die aktuelle Preisliste für Telefonate ins Ausland.
- 3.9 Der Auftraggeber ermächtigt die SWS bzw. einen von der SWS beauftragten Partner, widerruflich die Reservierung und Portierung der auf dem Auftragsformular angegebenen Anschlüsse in seinem Namen zu beantragen und bestehende Verträge beim bisherigen Anbieter zu kündigen. Der genaue Schaltertermin für VoIP Anschlüsse wird durch den bisherigen Anbieter auf Grundlage des mit diesem bestehenden Vertragsverhältnis festgelegt.

3.10 Mit Abschluss eines Vertrages über die Produkte „city.kom TV und city.kom 3in1“ wird dem Kunden ein Anschluss an das Glasfasernetz der SWS zur Verfügung gestellt, über welchen der Kunde mindestens 25 Fernseh- und Hörfunkprogramme nutzen kann. Dieses Grundprogramm beinhaltet regelmäßig die medienrechtlich durch die örtlich zuständigen Landesmedienanstalten vorgegebenen Programme. Bestimmte Inhalte/ Programme sind nicht Gegenstand der Leistung und können daher nicht vom Kunden eingefordert werden. Die konkreten Angebote können regional variieren und Änderungen unterliegen, wobei die SWS über Anzahl und Inhalt des Angebotes allein auf Grundlage der gesetzlichen Vorgaben entscheidet. Die zum jeweiligen Zeitpunkt verfügbaren Programme können mit den angegebenen Kontaktdaten bei der SWS Kundenbetreuung erfragt oder im Internet unter [www.stadtwerke-schwerin.de](http://www.stadtwerke-schwerin.de) abgefragt werden. Darüber hinaus enthaltene Leistungen sind der jeweiligen Produktbeschreibung zu entnehmen.

Das Entgelt für „city.com TV“ kann ebenso bereits in den monatlichen Mietnebenkosten enthalten sein.

Zusatzpakete und zugehörige Hardware

Da die Zusatzpakete und eventuell zugehörige Hardware nur über PÿUR in einem eigenen Vertragsverhältnis mit der PÿUR gebucht werden kann, gilt die hier die Leistungsbeschreibung der PÿUR.

#### **4 Verfügbarkeit, Entstörung**

4.1 Die Verfügbarkeit der Internetzugänge beträgt 98,0 % bezogen auf ein volles Jahr. Die Bemessung beginnt mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistung. Die Verfügbarkeit des Anschlusses ist dabei die tatsächliche Verfügbarkeit in Stunden innerhalb des Bewertungszeitraumes im Verhältnis zu der theoretisch möglich nutzbaren Anzahl von Stunden. Die Verfügbarkeit bezieht sich dabei ausschließlich auf die in Verantwortung der SWS betriebenen Netzelemente. Ausfälle infolge von Wartungsarbeiten und Ereignissen (höhere Gewalt), die von Dritten oder Vorlieferanten zu verantworten sind, ebenso wie planmäßige und angekündigte Wartungsarbeiten im Netz, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

4.2 Die SWS ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendige Arbeiten erforderlich ist.

4.3 Zeitweilige Störungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlicher Anordnungen sowie technischer Änderungen an den Anlagen der SWS ergeben. Die SWS wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen.

4.4 An einzelnen Standorten kann die Durchführung von Reparaturen sehr stark durch die Witterung beeinflusst werden. Ergibt sich aus diesem Grund ein längerer Netzausfall, so wird die monatliche Grundgebühr anteilig gutgeschrieben.

4.5 Übertragungsgeschwindigkeiten können auch durch atmosphärische Bedingungen und topografische Gegebenheiten beeinflusst werden. Eine ausschließlich niedrigere Übertragungsgeschwindigkeit gilt nicht als Ausfall im Sinne der Verfügbarkeit.

4.6 Störungsannahme: telefonisch Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 Uhr – 19:00 Uhr, Freitag 08:00 Uhr - 16:00 Uhr über die Rufnummer 0385 633 1233 (Supportmitarbeiter). Außerhalb dieser Servicezeiten steht ein Anrufbeantworter zur Entgegennahme von Störungsmeldungen zur Verfügung. Störungsmeldungen werden auch ganztägig kostenfrei per Mail (kundenservice@swn.de) entgegengenommen.

4.7 Störungen an Anschlüssen werden in der Regel werktags in der Zeit von 07.00 Uhr bis 17.00 Uhr bearbeitet. Die Entstörungszeiten am Standardanschluss betragen werktags in der Regel bis 48 Stunden nach Störungsmeldung. Abweichende Fristen können im Rahmen eines Service-Levels-Agreements vereinbart werden.

#### **5 Einzelbindungsnachweis**

Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt die SWS im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelbindungsnachweis), die alle abgehenden Verbindungen so aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

#### **6 Datenschutz**

Die Daten des Kunden werden nach den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) erhoben und verwendet. Hiernach ist die SWS insbesondere berechtigt, personenbezogene Daten zu erheben und zu verwenden, soweit dies zur Vertragsabwicklung, Leistungserbringung oder Abrechnung erforderlich ist. Weitere Einzelheiten dazu sind in der Anlage „Datenschutzhinweise der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) gemäß EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)“ enthalten.