Stadtwerke Rüsselsheim
Immer eine gute Lösung

Leistungsbeschreibung Glasfaserprodukte

Die Glasfaser SWR GmbH, nachfolgend GfSWR genannt, ist eine Tochtergesellschaft der Stadtwerke Rüsselsheim GmbH und im Sinne des Telekommunikationsgesetzes ein Netzbetreiber und Diensteanbieter.

1. Übersicht

GfSWR bietet auf Glasfasertechnologie basierende Internet-, Telefonie- und TV-Leistungen für Privat- und Geschäftskunden an. Welche Leistungen der Kunde in Anspruch nehmen kann, ist im Detail den abgeschlossenen Verträgen zu entnehmen. Sofern Optionen nicht nachfolgend geregelt sind, ergeben sich die produktbezogenen Geschäftsbedingungen aus den Verträgen.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Privatkunden und Geschäftskunden. Die Abweichungen für Geschäftskunden sind in Punkt 10 erläutert.

2. Vertragsgegenstand

GfSWR stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, das heißt, sofern ein Glasfaser-Hausanschluss vorhanden und die Verkabelung zur Wohnung nutzbar ist, einen Zugang zu ihrem Glasfasernetz zur Verfügung. Darin enthalten ist ein Anschluss zur Nutzung des Internet-Dienstes und optional zur Nutzung von Telefonie- und/oder TV-Diensten (abhängig von der Produktwahl). Die Bereitstellung kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen.

Um einen Glasfaser-Hausanschluss zu erhalten, wird ein Grundstücksnutzungsvertrag (GNV) mit dem Grundstücks-/Gebäudeeigentümer vorausgesetzt. Ist der Kunde Mieter in einem Objekt bzw. Wohnungseigentümer in einer Liegenschaft, muss er bei der Haus- und Liegenschaftsverwaltung oder dem Haus- und Grundstückseigentümer die Erstellung eines Glasfaser-Hausanschlusses beantragen, sofern dieser noch nicht vorliegt.

Die Leistungsbeschreibung umfasst nur die nachfolgend beschriebenen Dienste. Die Errichtung eines Glasfaser-Hausanschlusses oder die Errichtung von Verkabelungen im Gebäude sind nicht Gegenstand dieser Beschreibung.

3. Netzanschlusstechnik

In Abhängigkeit von der im Gebäude verfügbaren Verkabelung stehen als Anschlusstechniken entweder FTTH (Fiber To The Home, also Glasfaser bis in die Wohnung), FTTB (Fiber To The Building, also Glasfaser bis in das Gebäude) oder andere hochleistungsfähige Verkabelungen (z. B. CAT7) zur Verfügung. Bei FTTH steht die gesamte Produktpalette zur Verfügung, bei FTTB begrenzt die Leistungsfähigkeit der Gebäudeverkabelung die Leistungsmerkmale der Dienste und schränkt damit die Produktauswahl ein. Andere hochleistungsfähige Verkabelungen bieten in der Regel die gleiche Qualität wie FTTH.

3.1. FTTH (Fiber To The Home)

Bei der FTTH-Technik endet eine Glasfaseranbindung in der Wohnung bzw. auf der Mietfläche des Kunden. Sofern die Glasfaseranbindung zwischen Hausanschluss und Wohnung nicht von der GfSWR errichtet wurde, übernimmt GfSWR keine Verantwortung für die Qualität der bestehenden Verbindung zur Wohnung.

Für die Übergabe der Internet-Dienste der GfSWR in der Wohnung bzw. auf der Mietfläche stellt der Kunde einen Stromanschluss bereit und trägt auch die Stromkosten für das Glasfaserabschlussgerät Optical Network Terminal (ONT) und den Router, unabhängig vom Eigentum an den Geräten. Der ONT bildet den Netzabschluss der GfSWR, an dem die Zuständigkeit der GfSWR endet und der Verantwortungsbereich des Kunden beginnt.

3.2. FTTB (Fiber To The Building)

Bei der FTTB-Technik endet die Glasfaseranbindung in einem Hausanschlussraum in der Nähe der bestehenden Hausverteilung für Nachrichtentechnik. Dort wird ein aktives Gerät zur Umsetzung des ankommenden Signals auf die Telefonverkabelung montiert. Der Hauseigentümer stellt die hierfür erforderliche Stromversorgung bereit. Das aktive Gerät bildet den Netzabschluss der GfSWR, an dem die Zuständigkeit der GfSWR endet und der Verantwortungsbereich des Kunden beginnt.

Die Verbindung in die Wohnung des Kunden erfolgt als DSL (Digital Subscriber Line)-Versorgung über die bestehende Kupfer-Telefonverkabelung. Dabei übernimmt GfSWR keine Verantwortung für die Qualität der bestehenden Verbindung in die Wohnung oder auf die Mietfläche des Kunden.

Für die Übergabe der Internet-Dienste der GfSWR in der Wohnung bzw. auf der Mietfläche stellt der Kunde einen Stromanschluss und trägt auch die Stromkosten für den Router, unabhängig vom Eigentum an dem Gerät.

Bei dieser Anschlussvariante können nur Produktvarianten mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis 100 Mbit/s realisiert werden.

3.3. Andere hochleistungsfähige Gebäudeverkabelungen

Der Gebäudeeigentümer kann als Alternative zu Glasfaserverbindungen bis in die Wohnungen bzw. Mietflächen auch kupferbasierte Ethernetverkabelungen (LAN) verwenden. Sofern Gigabit-Ethernet möglich ist, können alle Produktvarianten bis zu 1.000 Mbit/s realisiert werden.

Die GfSWR übernimmt bei Ethernetverkabelungen keine Verantwortung für die Qualität der Verbindung in die Wohnung oder auf die Mietfläche des Kunden. Der Kunde hat einen Stromanschluss zu stellen und trägt auch die Kosten für den Router, unabhängig vom Eigentum an den Geräten.

4. Internet-Dienst

4.1. Technik

Die GfSWR überlässt dem Kunden einen asymmetrischen Internetzugang mit den in den Produktinformationsblättern beschriebenen Bandbreiten. Der Zugang zum Internet wird mittels PPPoE (Point-to-Point-Protocol over Ethernet) zur Verfügung gestellt.

GfSWR richtet einen Internet-Zugang mit IPv6-Adressen ein. Für IPv4 stellt GfSWR eine private Netzwerkadresse bereit, die mittels Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche Adresse umgeschrieben wird. Andere Optionen für öffentliche/feste IP-Adressen müssen gesondert vereinbart werden.

GfSWR behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Die Trennung erfolgt in den Nachtstunden.

Nach Artikel 3 Abs. 3 Unterabsatz 2 der Verordnung (EU) 2015/2120 ist die GfSWR als Anbieter von Internetzugangsdiensten berechtigt, sog. angemessene Verkehrsmanagementmaßnahmen vorzunehmen. Hierbei hat die GfSWR die in der Verordnung aufgeführten Voraussetzungen einzuhalten. Die betreffenden Maßnahmen haben angemessen, transparent, nichtdiskriminierend und verhältnismäßig zu sein und dürfen nicht auf kommerziellen Erwägungen, sondern haben auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstequalität bestimmter Datenverkehrskategorien zu beruhen. Mit diesen Maßnahmen dürfen keine konkreten Inhalte überwacht werden. Zudem dürfen die Maßnahmen nicht länger als erforderlich aufrechterhalten werden.

Nach Artikel 3 Abs. 3 Unterabsatz 3 der EU- Verordnung 2015/2120 ist die GfSWR als Anbieter von Internetzugangsdiensten in folgenden Fällen auch berechtigt, Verkehrsmanagementmaßnahmen vorzunehmen, die über angemessene Verkehrsmanagementmaßnahmen hinausgehen, soweit und solange diese erforderlich sind um

- Gesetzgebungsakten der Union oder mit dem Unionsrecht im Einklang stehenden nationalen Rechtsvorschriften, denen der Internetzugangsanbieter unterliegt, oder mit dem Unionsrecht im Einklang stehenden Maßnahmen zur Umsetzung dieser Gesetzgebungsakte der Union oder dieser nationalen Rechtsvorschriften zu entsprechen, einschließlich Verfügungen von Gerichten oder Behörden, die über die entsprechenden Befugnisse verfügen
- die Integrität und Sicherheit des Netzes, der über dieses Netz erbrachten Dienste und der Endgeräte der Endnutzer zu wahren
- eine drohende Netzüberlastung zu verhindern oder die Auswirkungen einer außergewöhnlichen oder vorübergehenden Netzüberlastung abzumildern, sofern gleichwertige Verkehrsarten gleichbehandelt werden.

Die GfSWR ist berechtigt Maßnahmen einzuführen, wenn und soweit dies aus technischen Gründen oder aufgrund neuer Anwendungen und/ oder derzeit noch nicht absehbaren Nutzungsverhaltens erforderlich und in Einklang der oben genannten Verordnung zulässig ist.

Durch GfSWR werden keine kundenspezifischen Einstellungen am Router vorgenommen. Ebenfalls werden angeschlossene Endgeräte sowie Wireless LAN (WLAN) nicht durch die GfSWR konfiguriert und betreut; sie sind von den Leistungen ausgeschlossen.

4.2. Bandbreite und Nutzung

Die maximal verfügbare Bandbreite bei Nutzung des Internetzugangs hängt von der Netzauslastung des Internetknotens, der Beschaffenheit der Server der jeweiligen Gegenstelle sowie der eingesetzten Hard- und Software des Kunden ab. Die tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten können daher abhängig von diesen Gegebenheiten variieren. Die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Download- und Upload-Geschwindigkeiten ergeben sich aus den Produktinformationsblättern. Die dem Kunden im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfe finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Die GfSWR stellt dem Kunden mit dem Internetzugang eine Internet-Flatrate zur Verfügung. Die Abrechnung erfolgt pauschal und ist im jeweiligen Grundpreis enthalten. Die Nutzung ist nur für private Zwecke zulässig, sofern nicht ein Geschäftskundenprodukt vereinbart wurde. Die gewerbliche Nutzung eines Privatkundenproduktes berechtigt GfSWR zur Kündigung des Anschlusses mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende, sofern der Kunde die gewerbliche Nutzung nach Aufforderung nicht abgestellt hat.

4.3. Endgeräte von GfSWR

Sofern vertraglich vereinbart, überlässt GfSWR dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein Endgerät zur Anschaltung von geeigneten Telekommunikationsendgeräten zur Übertragung und zum Empfang von IP-, Telefon- oder TV-Signalen (Router-Modell ‚Basis').

Bei der Netzanschlusstechnik FTTH wird dem Kunden zusätzlich ein Optical Network Terminal (ONT) zur Verfügung gestellt. Der Kunde darf ausschließlich das von der GfSWR überlassene ONT am Anschluss betreiben. Bei Anschaltung eines anderen Gerätes ist eine störungsfreie Nutzung nicht sichergestellt. Die in diesem Dokument aufgeführten Leistungen werden im Falle mangelnder Kompatibilität dadurch nicht gewährleistet. Daraus resultierende Entstörungen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

4.4. Kundeneigene Endgeräte

Sofern der Kunde an den ONT oder die TAE-Dose der Telefonleitung oder an ein von GfSWR gestelltes Kabelmodem ein eigenes Endgerät (Router) anschließen möchte, muss das kundeneigene Endgerät die technischen Spezifikationen gemäß dem Hinweisblatt ‚Routerwahlfreiheit für Endkunden' erfüllen.

5. Telefonie-Dienst

Sofern vereinbart, überlässt GfSWR dem Kunden optional zu einem asymmetrischen Internetzugang einen Telefonanschluss zum Aufbau von ein- und ausgehenden Sprach- und Faxverbindungen. Die Ausführung erfolgt als IP-Anschluss über das Glasfasernetz der GfSWR.

Aufgrund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. FRITZ!Box) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Das Absetzen eines Notrufes über die Rufnummern 110 und 112 kann somit nicht gewährleistet werden. 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. Im Standard steht ein SIP-Account mit 2 Sprachkanälen und bis zu 10 Rufnummern zur Verfügung. Haus-Notrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen und Fernabfragesysteme können nicht gesichert über den VoIP-Dienst betrieben werden.

5.1. Telefonverbindungen/Sperre

Der Telefonie-Dienst beinhaltet eine Flatrate in das deutsche Festnetz, d. h. Verbindungen dorthin sind im jeweiligen Grundpreis enthalten. Alle weiteren Verbindungen werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Die Nutzung von Telefonie-Flatrates jeder Art ist nur für private Zwecke zulässig, sofern nicht ein Geschäftskundenprodukt vereinbart wurde. Die gewerbliche Nutzung eines Privatkundenproduktes berechtigt GfSWR zur Kündigung des Telefonie-Dienstes mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende, sofern der Kunde die gewerbliche Nutzung nach Aufforderung nicht abgestellt hat.

Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter, wie Call-by-Call-Verbindungen sowie die Einrichtung einer dauerhaften Voreinstellung (Preselection), sind ausgeschlossen.

Auf Wunsch erhält der Kunde einen Einzelverbindungsnachweis mit der Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Die Zielrufnummern der Verbindungen können entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder vollständig angegeben werden. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen ohne Angabe der Zielrufnummer in einer Summe zusammengefasst.

Zum Schutz vor überhöhten Telefongebühren wird ein monatliches Gebührenlimit eingestellt. Der Kunde kann die Einstellung eines anderen Limits durch GfSWR vornehmen lassen. Bei Überschreitung des eingestellten Limits, wird die GfSWR Warnhinweise (Sprachansage während des Telefonierens) geben. Trotz dieses Limits kann eine Überschreitung nicht ausgeschlossen werden, da aus technischen Gründen die Überwachung des Limits erst nach dem Abschluss eines Gesprächs durchgeführt werden kann.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für abgehende Verbindungen gesperrt werden (z. B. Servicerufnummern 0180x, 0900x, Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa). Bei allen Anschlüssen wird i. d. R. die Sperre durch den GfSWR-Service eingerichtet.

5.2. Rufnummern

Der Kunde erhält auf Wunsch eine oder mehrere neue Rufnummer/n aus dem Rufnummernkreis der GfSWR bei der Bundesnetzagentur. Alternativ kann eine oder können mehrere bestehende Rufnummer/n des Kunden, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde/n, in das Netz der GfSWR übernommen werden (Portierung). Hierzu ist durch den Kunden bei Bedarf ein Anbieterwechselauftrag auszufüllen.

Mit dem unterschriebenen Anbieterwechselauftrag willigt der Kunde ein, dass die GfSWR sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der GfSWR zu portieren. Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertrags-

kündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der GfSWR an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Deutschen 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 GfSWR ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der GfSWR beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Auf Antrag des Kunden veranlasst die GfSWR den Eintrag des Anschlusses mit Namen, Adresse und Rufnummer/n in öffentlich gedruckte und elektronische Telekommunikationsverzeichnisse. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes in seinem Antrag einschränken bzw. ihr später ganz oder teilweise widersprechen.

5.3. Weitere Merkmale

Folgende Standardleistungsmerkmale können mit dem Telefonanschluss genutzt werden:

- Rufnummernanzeige (CLIP, Call Line Identification Presentation): Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner
- Rufnummernanzeige (CLIP no Screening): Dem angerufenen Teilnehmer wird nicht die netzseitige Rufnummer des Anschlusses übermittelt, sondern eine individuelle, selbst festzulegende Rufnummer
- Rufnummernunterdrückung (CLIR, Call Line Identification Restriction): Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner
- Rufnummernanzeige (COLP, Connected Other Line Presentation): Die Rufnummer des rufannehmenden Teilnehmers wird vom Anrufer eingefordert und infolgedessen rückwärts zum Anrufer übermittelt. Dies ist z. B. bei einer Rufumleitung sinnvoll: Der Anrufer wird informiert, dass er nicht den Anschluss erreicht hat, den er gewählt hat, sondern zu einem anderen umgeleitet wurde
- Rufnummernanzeigenunterdrückung (COLR, Connected Other Line Identification Restriction): Bietet dem Angerufenen die Möglichkeit, die vom Anrufer eingeleitete Anforderung der Rufnummerninformation (COLP) abzulehnen, sodass diese nicht in der Anzeige des Anrufenden angezeigt wird; ist besonders bei Anrufweiterleitungen interessant, damit der Anrufer die Rufnummer des Weiterleitungszieles nicht erkennen kann (Privatsphäre)
- Rufnummernanzeige (CLIRO, Calling Line Identification Restriction Override): Trotz ausgeschalteter Rufnummernübermittlung (CLIR) kann die Telefonnummer des Anrufers von bestimmten Gruppen (Notrufzentralen der Polizei, Feuerwehr, medizinische Notfalldienste und besondere, sicherheitsrelevante Anschlüsse der Behörden) erkannt werden
- Anklopfen (CW, Call Waiting): Während eines bestehenden Gesprächs wird der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert (Anklopfton). Der so informierte Teilnehmer hat dann die Möglichkeit, dieses zweite Gespräch entgegenzunehmen, zu ignorieren oder abzuweisen.
- Individuell einstellbare Mailbox mit E-Mail-Weiterleitung der Sprachnachricht
- Gesprächshistorie
- Halten/Rückfrage/Makeln (Call Hold): Durch das Leistungsmerkmal ‚Halten' kann ein Teilnehmer eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand bringen. Der andere Teilnehmer erhält in diesem Zustand in der Regel eine Ansage oder Wartemusik. Mit ‚Rückfrage' wird die Möglichkeit bezeichnet, zu einer bestehenden Verbindung, die vorher mit ‚Halten' in einen Wartezustand gebracht wurde, von demselben Endgerät eine zweite Verbindung aufzubauen; mit ‚Makeln' kann ein Teilnehmer abwechselnd zwischen zwei aktiven Verbindungen hin- und herschalten.
- Abspielen von Wartemusik (MUSICONHOLD)
- Anrufweitervermittlung
- Anrufweiterschaltung (CF, Call Forwarding): Anrufe werden automatisch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet. Dies kann fallweise bei besetzt (CFB, Call Forwarding Busy), bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden (CFNR, Call Forwarding No Reply) oder ständig (CFU, Call Forwarding) erfolgen.
- Anschlusssperre (OCB): Sperrung abgehender Gespräche; Notrufe sind trotz aktivierter Sperrung absetzbar.
- Anruf umleiten (Call Deflection): sofortige Umleitung eines ankommenden Telefonanrufs

- Sperrlisten für abgehende Telefonate u. a. zur Vermeidung hoher Telefongebühren
- DDI (Direct Dialling In) definiert einen Rufnummernblock, durch den Endgeräte einer Telefonanlage direkt angerufen werden können
- Dreierkonferenz (3PTY): Zusammenschalten zweier Verbindungen, sodass drei Teilnehmer gleichzeitig miteinander telefonieren können, und zwar jeder mit jedem
- Fangen gemäß TKG/TKÜV dient der Identifizierung von Klingelstörern, belästigenden Anrufern und bei anderen Straftatbeständen. Der gerufene Teilnehmer kann damit veranlassen, dass die Rufdaten eines eingehenden Anrufes im Netz aufgezeichnet werden, auch bei und trotz aktivierter Rufnummernunterdrückung.
- Parallel forking: Eingehender paralleler Anruf zu räumlich getrennten Gateways und Endgeräten.

6. Service

Die Glasfaser Internet-, Telefonie- sowie TV-Produkte der GfSWR werden dem Kunden mit einer Verfügbarkeit von 98,5 % im Jahresmittel zur Verfügung gestellt.

Die GfSWR beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen wie folgt:

- Störungsmeldungen werden täglich von 08.00 bis 19.00 Uhr unter der Rufnummer 06142.500-555 (Privatkunden) entgegengenommen.
- Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 08.00 bis 19.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Entstörungen werden innerhalb der Servicebereitschaft durchgeführt.
- Die Reaktionszeit beträgt eine Stunde.

Die Entstörzeit ist in Abhängigkeit von der Schwere der auftretenden Störungen geregelt. Dabei wird von dem Eingangszeitpunkt der Störungsmeldung ausgegangen. Unterschieden werden folgende Prioritäten:

Entstörzeiten

Prioritätsstufe	**Entstörzeit** (in Stunden)
Priorität 1 (z. B. Totalausfall eines Dienstes)	36
Priorität 2 (z. B. Einschränkungen der Bandbreite)	48
Priorität 3 (z. B. sporadische Verbindungsabbrüche)	72
Priorität 4 (z. B. Probleme beim Zugang zum Kundenportal)	96

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der genannten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag, 08.00 Uhr). Liegt das Ende der Entstörungsfrist außerhalb der Servicebereitschaft, so wird die Entstörungsfrist bis zur nächsten Servicebereitschaft ausgesetzt.

Der entsprechende Dienst wird innerhalb der Entstörungsfrist insoweit wieder hergestellt, dass er für den Kunden, ggf. mit Einschränkungen, nutzbar ist.

Der Kunde hat im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Mitwirkungspflicht bei der Beseitigung einer Störung (Informationen zur Störungsanalyse, Zutritt zu Räumlichkeiten). Verzögerungen, die durch den Kunden verursacht werden, verlängern die Entstörungsfrist entsprechend oder setzen diese ganz aus.

Die GfSWR vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin setzt den Service und somit die Entstörungsfrist aus und wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angekündigt. Ist die Leistungserbringung aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt in Rechnung gestellt.

Die GfSWR informiert den Kunden über den Abschluss der Entstörungsmaßnahme.

Über die gesetzlichen Regelungen hinausgehende Entschädigungsansprüche sind ausgeschlossen.

7. Optionen

7.1. Internet/Telefonie

- Europa Flatrate ins Festnetz: Sprachverbindungen in das Festnetz der im Tarif enthaltenen Länder werden unabhängig vom Verbindungsaufkommen zum Pauschalpreis abgerechnet.
- Flatrate ins deutsche Mobilfunknetz: Sprachverbindungen in das deutsche Mobilfunknetz werden unabhängig vom Verbindungsaufkommen zum Pauschalpreis abgerechnet.
- Neue Rufnummer/n: Bis zu 10 neue Rufnummern können gegen ein einmaliges Entgelt bestellt werden. Die Portierung bestehender Rufnummern von anderen Providern zur GfSWR und umgekehrt erfolgt kostenlos.
- Feste IPv4-Adresse: Gegen einen Mehrpreis kann der Kunde eine feste IPv4-Adresse buchen.
- Upgrade auf höherwertige Router: Die Produkte für Privatkunden beinhalten das Router-Modell ‚Basis'. Ein Upgrade auf das Router-Modell ‚Premium' ist möglich.

- Vor-Ort-Installationsservice: Gegen Zahlung einer einmaligen Gebühr können die Einrichtung des Routers und die Einbindung einer limitierten Anzahl von Endgeräten in das WLAN von einem Servicetechniker übernommen werden.

7.2. IPTV-Pakete

Optional bietet die GfSWR mehrere IPTV-Pakete mit einem Kooperationspartner an. Die Pakete beinhalten Sender in HD- und Full HD-Qualität bzw. in verschiedenen Fremdsprachen. IPTV kann als Zubuchoptionen zu einem Internettarif der GfSWR bestellt werden. Die Einzelbestellung von IPTV ist nicht möglich. Bei Fragen zur Installation und im Falle von Störungen steht dem Kunden der Support des Kooperationspartners zur Verfügung.

8. Herstellung des Anschlusses

In der Auftragsbestätigung werden dem Kunden die Zugangsdaten zu den beauftragten Diensten (Internet/Telefonie) und zum Kundenportal sowie der Schalttermin mitgeteilt. Das Endgerät wird dem Kunden vor Schaltung des Anschlusses in der Regel postalisch zugesandt. Für die Versandkosten erhebt die GfSWR eine Gebühr. Erfolgt die Installation des Endgerätes durch einen Servicetechniker vor Ort, so wird das Endgerät durch diesen angeschlossen. Andernfalls ist das Endgerät vom Kunden anzuschließen. Das Endgerät konfiguriert sich automatisch beim erstmaligen Anstecken (Plug and Play). Es müssen keine Zugangsdaten durch den Kunden eingegeben werden.

9. Rechnungsstellung

Dem Kunden wird von der GfSWR monatlich eine Online-Rechnung im passwortgeschützten Kundenportal bereitgestellt, in der die monatlichen Grundentgelte, die verbrauchsabhängigen Entgelte sowie die Entgelte für gebuchte Vertragsoptionen aufgeführt sind.

Sofern der Kunde den Wunsch nach einem Einzelverbindungsnachweis (EVN) geäußert hat, ist auch dieser in der gewünschten Form über das Kundenportal abrufbar.

In den Rechnungen nicht aufgeführt werden Verbindungen, die keine Entgeltrelevanz haben. Ausgenommen sind daher insbesondere Verbindungen aus der Nutzung von Telefondiensten der Rufnummerngasse 0800 sowie Flatrate-Tarife.

Ebenfalls ausgewiesen werden Entgelte für Verbindungen zu Sonderrufnummern, deren Preise vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet werden (Offline-Billing).

Um den Kunden über bereitgestellte neue Rechnungen im Kundenportal per E-Mail informieren zu können, muss der Kunde eine funktionierende E-Mail-Adresse bei der GfSWR hinterlegen.

Zusätzlich kann der Kunde die Rechnung und den EVN gegen einen Mehrpreis in Papierform beauftragen.

10. Geschäftskundenprodukte

Abweichend von den o. g. Festlegungen gelten für die speziellen Geschäftskundenprodukte folgende Leistungen.

Der Internetzugang wird in Form von Dual Stack über eine öffentliche IPv4 und eine IPv6-Adresse realisiert.
In den Geschäftskundenprodukten ist das Router-Modell ‚Premium' integriert.

Für Geschäftskunden ist eine gesonderte Rufnummer, nämlich 06142.500-444 eingerichtet, über die die GfSWR Störungsmeldungen entgegennimmt.

Entstörzeiten Geschäftskunden

Prioritätsstufe	Entstörzeit (in Stunden)
Priorität 1 (z. B. Totalausfall eines Dienstes)	24
Priorität 2 (z. B. Einschränkungen der Bandbreite)	36
Priorität 3 (z. B. sporadische Verbindungsabbrüche)	48
Priorität 4 (z. B. Probleme beim Zugang zum Kundenportal)	72

Optional können jeweils zwei weitere Sprachkanäle bestellt werden.

Zusätzlich steht die Europa Flatrate plus als optionale Telefonieleistung zur Verfügung.

Mittels SIP-Trunking können sowohl klassische Mehrgeräteanschlüsse als auch TK-Anlagenanschlüsse ab vier Sprachkanälen realisiert werden.

Bei einem ISDN-TK-Anlagenanschluss erhält der Kunde eine Durchwahlrufnummer (DDI) mit Regelrufnummernblock gemäß den Richtlinien der Bundesnetzagentur.