

1. Leistungen des Anschlusses

Die Stadtwerke Dorfen GmbH (im Folgenden: Stadtwerke) stellt dem Kunden entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten am Anschluss folgende Dienste und Leistungen zur Verfügung: Die Stadtwerke überlassen dem Kunden am Anschluss einen oder mehrere Dienste mit den nachfolgenden Leistungen und Bedingungen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Stadtwerke besteht für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Die Dienste werden am Anschluss durch technische Maßnahmen getrennt. Dienstabhängig erfolgt die Authentifizierung des Kunden über die, in den jeweiligen Abschnitten beschriebenen Mechanismen.

1.1. Internet

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen Breitbandanschluss, der Zugang zum Internet über das Internet-Protokoll bietet. Abhängig vom gewählten Produkt stellen die Stadtwerke folgende Übertragungsgeschwindigkeiten in den Bandbreitenkorridoren zur Verfügung:

FTTH/FTTB Glasfaser:

- Glasfaser 150: Downstream 140.000 kBit/s bis 150.000 kBit/s, Upstream 65.000 kBit/s bis 75.000 kBit/s
- Glasfaser 250: Downstream 240.000 kBit/s bis 250.000 kBit/s, Upstream 115.000 kBit/s bis 125.000 kBit/s
- Glasfaser 500: Downstream 490.000 kBit/s bis 500.000 kBit/s, Upstream 240.000 kBit/s bis 250.000 kBit/s
- Glasfaser 1000: Downstream 990.000 kBit/s bis 1.000.000 kBit/s, Upstream 490.000 kBit/s bis 500.000 kBit/s

*Die angegebene Bandbreite steht 80% der Kunden des jeweiligen Produktes zur Verfügung. Im Fall der verminderten Leistung kann der Kunde jederzeit mit dem u. g. Beschwerdemanagement Kontakt aufnehmen und eine individuelle Vereinbarung über die Leistungsparameter treffen, soweit die Stadtwerke diese technisch und wirtschaftlich leisten kann.

Die an der Anschlussadresse des Kunden verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind u.a. abhängig vom Netzausbau, der Länge und aktuellen Qualität der Anschlussleitung und vom eingesetzten Endgerät (CPE) und können daher abhängig von der Anschlussadresse variieren. Die konkret verfügbare Geschwindigkeit bei Nutzung des Anschlusses hängt von der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der eingesetzten Hardware und Software des Kunden ab. Die tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten können daher abhängig von diesen Gegebenheiten variieren. Grundsätzlich erfolgt eine Gleichbehandlung aller Internet-Daten. Um die Gefahr einer Überlastung des Netzes zu vermeiden sind die Stadtwerke berechtigt die Übertragungsgeschwindigkeit einzelner Kunden zu reduzieren.

1.2. Telefon

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen Telefonanschluss als IP-Anschluss über das Stadtwerke Next-Generation-Network (NGN). Die Kommunikation im NGN Netz der Stadtwerke erfolgt über SIP (Signalisierung) und RTP (Datenübertragung). Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die Abrechnung der Verbindungen erfolgt gemäß der Preisliste zum beauftragten Anschluss. Verbindungsnetzbetreiberleistungen (Call-by-Call, Internet-by-Call, Preselection) Dritter sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und gegenwärtig nicht möglich. Verbindungen, die mit 118,012, 0181-9, oder 0900 beginnen, sind derzeit nur möglich, wenn der Dienstbetreiber dieser Rufnummern diese Leistung mit den Stadtwerken vertraglich vereinbart hat.

1.3. Endgeräte

Der Kunde hat je nach Verfügbarkeit bei Vertragsabschluss die Möglichkeit ein Endgerät (CPE) zur monatlichen Miete bei den Stadtwerken zu erwerben. Endgeräte die über die monatliche Miete bezogen werden sind stets im Eigentum der Stadtwerke und sind bei grob fahrlässiger Beschädigung mit dem Bruttolistenpreis in Euro zu entschädigen. Soweit der Kunde ein sog. Routerwahlrecht hat, gilt die Schnittstellenbeschreibung der Stadtwerke

ke nach § 74 TKG veröffentlicht unter www.stadtwerke-dorfen.de. Obwohl die Stadtwerke bei Ihren Diensten grundsätzlich auf Standards- und offene Schnittstellen setzen, kann bei Verwendung eines nicht auf Kompatibilität geprüften Endgerätes keine Garantie für die Kompatibilität mit den angebotenen (Teil-) Diensten übernommen werden.

Etwas notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Routers bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall die Stadtwerke

- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes erbringen
- keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit der Router an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
- keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes erbringen;
- dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines Stadtwerke-Endgerätes gewährt.

In der Regel sehen die Produkte der Stadtwerke den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von den Stadtwerken provisionierten und verwalteten Kundenendgerätes/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität allein verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden sind die Stadtwerke berechtigt und verpflichtet Maßnahmen gem. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen-Telekommunikation zu ergreifen.

1.4. Ausführungsvarianten

Abhängig vom Stand des Netzausbaus werden die Anschlüsse über eine der nachfolgenden Varianten realisiert. Entsprechend der Ausführungsvarianten sind bestimmte Internet-Bandbreiten und / oder Dienste nicht verfügbar.

1.4.1. Ausführungsvarianten FTTB

Bei Ausführung des Anschlusses als Glasfaser-Gebäudeanschluss mit Telefonkabelverteilung erfolgt die Signallieferung bis zum Gebäude des Endkunden über das Glasfasernetz der Stadtwerke. Die Zuführung zur Wohnung des Kunden erfolgt über bestehende, unbeschaltete Leitungen der Telefon- Gebäudeverkabelung (Endleitung). Die maximal verfügbare Bandbreite des In ternet-Dienstes ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Endleitung.

1.4.2. Ausführungsvariante FTTH

Bei Ausführung des Anschlusses als Glasfaser-Wohnungsanschluss (FTTH) erfolgt die Signallieferung bis in die Wohnung des Endkunden über das Glasfasernetz der Stadtwerke. Die Zuführung zur Wohnung des Kunden erfolgt über die Glasfaser-Gebäudeverkabelung (Glasfaser-Endleitung). Die Bereitstellung und Unterhaltung der Glasfaser-Endleitung erfolgt durch den Gebäudeeigentümer und muss gem. ITU G.657.A ausgeführt sein.

1.5. Übergabepunkte

Die Stadtwerke übergeben die angebotenen Dienste jeweils am Netzabschlusspunkt der sich i.d.R. im Keller des Gebäudes befindet. Die Signalverteilung im Gebäude erfolgt über die beschriebene Endleitung (Gebäudeverkabelung). Entsprechend sind die Stadtwerke nicht für etwaige Störungen oder Leistungsbeeinträchtigungen verantwortlich die aufgrund von Mängeln am Endleitungsnetz auftreten. Die Stadtwerke beseitigen Störungen an der Endleitung nach gesondertem Auftrag. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand gem. aktuell gültiger Preisliste.

1.6. Verfügbarkeit, Wartung und Entstörung

Die Stadtwerke beseitigen Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringen hierzu folgende Leistungen: tägliche Annahme der Störungsmeldung von 00:00-24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr; Servicebereitschaft werktags (montags bis freitags) von 7:30-19:30 Uhr und samstags von 7:30-15:30 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage. Die Entstörrfrist ist abhängig vom jeweiligen Tarif und beträgt 24 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und wird mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung bzw. Beseitigung der Störung. Die jährliche Anschlussverfügbarkeit (für den Internet- und

die vor- oder nachrangig Rückvergütung bezwecken. Diese Verbindungen werden gemäß Preisliste berechnet. Die Abrechnung erfolgt minutengenau je angefangene Minute. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung sind die Stadtwerke berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Weitergehende Schadenersatzansprüche der Stadtwerke bleiben unberührt.

3.7. Sprachkanäle und Rufnummern

Bei den Privatkundentarifen der Stadtwerke erhält der Kunde standardmäßig zwei Sprachkanäle für die Übertragung von Sprache und Fax-Daten. Bei der Kundenwunsch Option „Telefon-Flatrates“ stehen zwei Sprachkanäle mit der jeweils gebuchten Flatrate zur Verfügung. Der Kunde erhält standardmäßig bis zu 3 Rufnummern. Die Rufnummern werden jeweils aus dem Rufnummernraum vergeben, der den Stadtwerken von der Bundesnetzagentur (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Abweichend hiervon kann der Kunde bis zu 10 Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der Stadtwerke übertragen (Portierung der Rufnummer).

3.8. Wichtige Hinweise zum Notruf

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall NICHT möglich. Das erfolgreiche Absetzen eines Notrufes erfordert sowohl die ununterbrochene Stromversorgung als auch die Einschaltung der Telekommunikationsendeinrichtungen bzw. Endgeräte beim Kunden (z.B. Router, Telefonanlage, ONT (Optical Network Terminal), etc.).

Bei Trennung der Internet-Verbindung kann es zu einer Unterbrechung von bis zu 30 Sekunden kommen. Das Absetzen eines Notrufes ist in diesem Zeitraum nicht möglich und es kann zu Gesprächsabbrüchen kommen. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der bei Notrufen standardgemäß übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

4. Leistungsmerkmale TV

Die folgenden Leistungsmerkmale sind ausschließlich bei Inanspruchnahme der TV-Option (Fernseh- und Rundfunkübertragungsdienst) verfügbar. Zur Anbindung analoger und digitaler TV- und Rundfunk-Endgeräte des Kunden sind ein entsprechendes Endgerät (z.B. ONT mit TV Ausgang) sowie eine entsprechende Inhouseverkabelung erforderlich. Die Stadtwerke stellen eine aktuelle Senderliste der angebotenen Stadtwerke TV- und Rundfunkprogramme zur Verfügung, die veröffentlicht ist unter www.stadtwerke-dorfen.de.

5. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen

bestimmte Produkte und Dienste

Sofern nicht ausdrücklich anders in den Tarifinformationen aufgeführt, umfassen Dienste und Produkte der Stadtwerke keine speziell für Endnutzer mit Behinderungen vorgesehene Leistungsmerkmale.

6. Optionale Serviceleistungen

Auf Wunsch des Kunden können Serviceleistungen bezogen werden und sind gem. Preisblatt gesondert in Rechnung gestellt. Die Haftung für Datenverlust am Gerät des Endkunden ist auf den üblichen Wiederherstellungsaufwand bei Vorhandensein von ordnungsgemäßen Datensicherungen beschränkt.

7. Rechnungsstellung und Kundenportal

Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das Stadtwerke Kundenportal. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann gegen gesondertes Entgelt beauftragt werden. Bei erfolgloser Abbuchung wird die Rechnung automatisch künftig in Papierform versandt und gemäß der Preisliste mit Mehrkosten berechnet. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über die Internetseite der Stadtwerke unter www.stadtwerke-dorfen.de mit den persönlichen Zugangsdaten.