

ALLE WICHTIGEN

Informationen über mich

ICH BIN LOKAL, SYMMETRISCH UND LICHTSCHNELL.

Kundenmappe

KA Glasfaser

Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen 3

Preise 4

waipu.tv 7

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Telekommunikationsdienstleistungen (AGB) 8

Datenschutzhinweis 20

Leistungsbeschreibung 30

Produktinformationsblatt 41

Widerrufsbelehrung 49

Ich bin´s, KA Glasfaser – lokal, symmetrisch und lichtschnell.

Ich bin das lichtschnelle Glasfasernetz der Stadtwerke Karlsruhe und möchte gerne bei dir wohnen. Jetzt musst du mich nur noch einziehen lassen.

Darf ich mich kurz vorstellen:

- Ich bin KA Glasfaser – mit mir bist du bereit für die stetig wachsenden Datenmengen
- Ich komme bis in deine Wohnung – und das zu 100 %
- Stabile Übertragungsraten und garantierte Geschwindigkeiten sind meine Stärken
- Surfen in Lichtgeschwindigkeit gehört zu unserem gemeinsamen Alltag

Du entscheidest wie schnell ich sein soll:

Tarifoptionen	Download/Upload	Internetflat	Festnetzflat[1]	Preis/Monat[2]
KA Highspeed	300 / 300 Mbit/s	✔	✔	44,99 €
KA Megaspeed	600 / 600 Mbit/s	✔	✔	64,99 €
KA Gigaspeed	1000 / 1000 Mbit/s	✔	✔	89,99 €

Wechsle kinderleicht zu mir – ich bin dein Netz der Zukunft.

Mein Team kümmert sich um alles Weitere, von der Absprache mit deinem Vermieter über den Anschluss in deiner Immobilie bis hin zur Kündigung bei deinem jetzigen Anbieter.

Wir helfen dir gerne und sind für dich da.

Allgemeine Bedingungen:
Alle Informationen und Angaben sind nur für Bewohner von Liegenschaften in Karlsruhe und dies nur im Ausbaugebiet der Stadtwerke Karlsruhe gültig. Unsere aktuellen Angebote entnehmen Sie bitte unserer Website unter ka-glasfaser.de bzw. Ihrer Vertragszusammenfassung.

[1] Die Festnetzflatrate enthält die Bereitstellung eines Telefonanschlusses mit 3 Rufnummern und umfasst Gespräche ins deutsche Festnetz.

[2] Die Preise gelten zzgl. einmaligen Einrichtungskosten in Höhe von 69,99€. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate, danach sind die Leistungen monatlich kündbar.

Alle Preise verstehen sich inkl. der gesetzlichen MwSt.

1. Tarifoptionen[1]	Preis/Monat
KA Highspeed Übertragungsraten: 300 Mbit/s Up- und Downloadgeschwindigkeit Festnetzflatrate inklusive[2]	**44,99 €** zzgl. 69,99 € einmalige Einrichtungskosten[3]
KA Megaspeed Übertragungsraten: 600 Mbit/s Up- und Downloadgeschwindigkeit Festnetzflatrate inklusive[2]	**64,99 €** zzgl. 69,99 € einmalige Einrichtungskosten[3]
KA Gigaspeed Übertragungsraten: 1000 Mbit/s Up- und Downloadgeschwindigkeit Festnetz Flatrate inklusive[2]	**89,99 €** zzgl. 69,99 € einmalige Einrichtungskosten[3]

2. Endgeräte (Miete)	Preis/Monat
Basis-Router[4] für Internet, Telefonie,WLAN	**3,99 €**
Premium-Router[4] für Internet, Telefonie, ISDN, WLAN	**5,99 €**

3. Zusatzoptionen	Preis/Monat
Telefonie: Mobilfunk-Flatrate für 2 Sprachkanäle	**8,99 €**
Telefonie: 2. bis 3. Rufnummer mit Festnetzflat	**kostenfrei**
Telefonie: 4. bis 10. Rufnummer mit Festnetzflat	**1,99 €**

4. waipu.tv	Preis/Monat
waipu.tv Paket Comfort (2 Streams gleichzeitig möglich)	**7,49 €**
waipu.tv Paket Perfect Plus (Pay TV inkl., 4 Streams gleichzeitig möglich)	**14,99 €**
Die aktuelle Senderliste kann unter www.ka-glasfaser.de heruntergeladen werden.	
waipu.tv Stick (je Gerät)[4]	**59,99 €** einmalig

5. Sonstige Dienstleistungen	Einmalige Kosten
Versandkostenpauschale je Versand	**9,99 €**
Postalischer Rechnungsversand	**5,00 €** optional
Nachträgliche Zuweisung einer neuen Rufnummer	**49,99 €**
Rücklastschrift bei unzureichender Kontodeckung, tatsächliche Kosten	**mind. 5,00 €**
Mahnkosten je Mahnung	**2,00 €**
Reaktivierung des Anschlusses nach Sperrung aufgrund Zahlungsverzuges	**49,99 €**
Telefonbucheintrag je Rufnummer	**kostenfrei**
Vertragsinhaberwechsel	**49,99 €**
Vertragsanpassung für Optionen	**14,99 €**
Umzug im Versorgungsgebiet	**49,99 €**
Entstörpauschale Techniker (bei Kundenverschulden) inkl. Anfahrt und 30 min. Arbeitszeit	**149,99 €**
Entstörungspauschale je weitere Stunde / Abrechnungstakt 15 min	**69,99 €**

6. Gewerbepaket	Preis/Monat
Gewerbepaket bestehend aus 2 Sprachkanälen, feste IPv4 Adresse inklusive, Business-Telefonieflat in das deutsche Festnetz, Rechnung auf Gewerbe, ausgewiesene Umsatzsteuer	**23,79 €**
Bis zu 10 Rufnummern	**kostenfrei**
Business-Mobilfunkflat (auf zwei Sprachkanälen) Kostenlose Anrufe in das deutsche Fest- und Mobilfunknetz	**17,84 €**

7. Tarifzonen/Preise Inland	Preis/Minute
Ortsgespräche/Ferngespräche (bei Telefon-Festnetzflat)	**kostenfrei**
Mobilfunknetze (minutengenaue Abrechnung) – nur dt. Mobilfunknetze	**0,19 €**

8. Tarifzonen/Preise Ausland

Zone		Festnetz	Mobil
International 1	Azoren, Dänemark, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Italien Vatikanstadt, Kanada, Kanarischen Inseln, Madeira, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Spanien, Ungarn, USA	**0,0199 €**	**0,0499 €**
International 2	Alaska, Andorra, Argentinien, Australien, Belgien, Bulgarien, Chile, China, Estland, Finnland, Französisch-Guayana, Gibraltar, Guadeloupe, Guam, Hawaii, Hong Kong, Island, Israel, Japan, Kokos-& Weihnachtsinseln, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malaysia, Malta, Martinique, Mayotte, Monaco, Neuseeland, Panama, Polen, Puerto Rico, Rumänien, Saint-Martin, San Marino, Schweiz, Singapur, Slowakei, Slowenien, Südkorea, Taiwan, Thailand, Tschechien, Tschechische Republik, Türkei, Venezuela, Zypern (griech.), Zypern (türk.)	**0,05 €**	**0,23 €**
International 3	Bahamas, Bangladesch, Brasilien, Brunei Darussalam, Costa Rica, Georgien, Irak, Iran, Jordanien, Kolumbien, Kosovo, Malawi, Mazedonien, Nördliche Marianen, Pakistan, Peru, Reunion, Russland, Sambia, Serbien, Südafrika, Ukraine	**0,08 €**	**0,33 €**
International 4	Albanien, Algerien, Armenien, Bahrain, Benin, Bermuda, Ecuador, El Salvador, Gabun, Ghana, Guatemala, Indien, Indonesien, Kasachstan, Kenia, Kirgisistan, Kuwait, Laos, Libanon, Macao, Marokko, Mexico, Mosambik, Nigeria, Paraguay, Ruanda, Simbabwe, Sri Lanka, Sudan, Tadschikistan, Uganda, Uruguay, Usbekistan, Vietnam	**0,15 €**	**0,40 €**
International 5	Ägypten, Angola, Anguilla, Antigua, Aserbaidschan, Barbuda, Bhutan, Bolivien, Bosnien Herzegovina, Burkina Faso, Dominikanische Republik, Elfenbeinküste, Färöer, Jemen, Jungferninseln, Kaimaninseln, Kambodscha, Kamerun, Kongo, Mauritius, Moldawien (Moldau), Mongolei, Montenegro, Montserrat, Niederländische Antillen, Niger, Oman, Philippinen, Saudi Arabien, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Süd-Sudan, Swaziland, Tansania, Togo, Trinidad und Tobago, Tschad, Tunesien, Turkmenistan, Turks- und Caicosinseln, Zentralafrika	**0,25 €**	**0,50 €**
International 6	Afghanistan, Äquatorialguinea, Vereinigte Arabische Emirate, Aruba, Äthiopien, Barbados, Belize, Botswana, Burundi, Dominica, , Eritrea, Französisch Guyana, Gambia, Grenada, Haiti, Honduras, Jamaika, Kap Verde, Katar, Komoren, Lesotho, Liberia, Libyen, Madagaskar, Malediven, Mali, Marshallinseln, Mauretanien, Mikronesien, Namibia, Nepal, Neukaledonien, Nicaragua, Palästina, Polynesien, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, St. Pierre und Miquelon, St. Vincent und Grenadinen , Surinam, Tonga, Weißrussland	**0,40 €**	**0,65 €**
International 7	Cookinseln, Demokratische Republik Kongo, Djibuti, Falklandinseln, Fidschi, Grönland, Guinea, Guinea-Bissau, Himmelfahrtsinsel, Kiribati, Kuba, Myanmar, Neuguinea-Papua, Niue, Nordkorea, Osttimor, Palau, Samoa, Somalia, Syrien, Tuvalu, Vanuatu	**0,80 €**	**1,05 €**
International 8	Diego Garcia, Ehem. Australische Territorien, Nauru, Norfolkinseln, Salomonen, Sao Tome und Principe, St. Helena, Tokelau, Wallis und Futuna, Alle nicht genannten Ziele	**1,20 €**	**1,45 €**

Preise

9. Sonder- und Servicerufnummern

Notruf		**kostenfrei**
Universal international Freephone		**kostenfrei**
Deusches Festnetz		**kostenfrei**
Persönliche Rufnummer (700)	Minute	**0,2500 €**
Shared Cost Servic (01801)	Minute	**0,0390 €**
Shared Cost Servic (01802)	Verbindung	**0,0600 €**
Shared Cost Servic (01803)	Minute	**0,0900 €**
Shared Cost Servic (01804)	Verbindung	**0,2000 €**
Shared Cost Servic (01805)	Minute	**0,1400 €**
Shared Cost Servic (01806)	Verbindung	**0,2000 €**
Shared Cost Servic (01807)	Minute	**0,1400 €**
T-VoteCall (01371)	Verbindung	**0,1400 €**
T-VoteCall (01372)	Minute	**0,1400 €**
T-VoteCall (01373)	Minute	**0,1400 €**
T-VoteCall (01374)	Minute	**0,1400 €**
T-VoteCall (01375)	Verbindung	**0,1400 €**
T-VoteCall (01376)	Verbindung	**0,2500 €**
T-VoteCall (01377)	Verbindung	**1,0000 €**
T-VoteCall (01378)	Verbindung	**0,5000 €**
T-VoteCall (01379)	Verbindung	**0,5000 €**
Cityruf (0164 0-9)	Minute	**0,1900 €**
Cityruf (0168 2-9)	Minute	**0,1900 €**
Cityruf (0169 0-1)	Minute	**0,1900 €**
Cityruf (0169 51-52)	Minute	**0,7500 €**
Informationsverbund Berlin-Bonn (01888)	Minute	**0,1300 €**

[1] Die Tarifoptionen und Preise gelten für eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten, danach sind die Leistungen monatlich kündbar.
Das Produkt KA Gigaspeed ist mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten zum monatlichen Preis von 119,99 € und einmaligen Einrichtungskosten von 149,99 € erhältlich.

[2] Die Festnetzflatrate enthält die Bereitstellung eines Telefonanschlusses mit 3 Rufnummern und umfasst Gespräche ins deutsche Festnetz.

[3] Die einmaligen Einrichtungskosten umfassen die Einrichtung des Internet- und des Telefonanschlusses und fällt auch bei der Verwendung eigener Endgeräte an.
Die Einrichtung von Endgeräten des Kunden ist nicht in der Leistung enthalten.

[4] Bei der Auswahl einer Hardware-Option (Router bzw. waipu.tv Stick) fallen je Bestellung Versandgebühren i.H.v. 9,99 € (Brutto) an, unabhängig von Art und Anzahl der Geräte. Um das volle Leistungsspektrum des KA Gigaspeed Produktes (1000 Mbit/s) zu nutzen, empfehlen wir den Premium-Router.

Alle Preise verstehen sich inkl. der gesetzlichen MwSt.

waipu.tv

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Alle Informationen findest du unter www.ka-glasfaser.de

Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

1. Geltungsbereich und Definitionen

1.1 Die Stadtwerke Karlsruhe GmbH (im Folgenden SWK), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der SWK und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.

1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an SWK einen Auftrag erteilt oder mit der SWK einen Vertrag über Telekommunikationsleistungen schließt.

1.3 Diese werden in folgenden Kundengruppen eingeteilt:

a.) „Endnutzer" im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13 TKG ein Nutzer, der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt bzw. vertreibt.

b.) Verbraucher im Sinne dieser AGB ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

c.) Unternehmer im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

d.) Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher auf Kleinst- und Kleinunternehmen sowie Organisationen auch ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU" genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten. Dort, wo sich abweichende Regelungen für KKU ohne Verzichtserklärung von sonstigen Unternehmerkunden ergeben, ist dies explizit aufgeführt (nachfolgend zusammen „KKU ohne Verzicht").

1.4 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Endnutzer. Dies gilt nicht, sofern nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.

1.5 „Textform" meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden.
Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).

2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der SWK gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen der SWK, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; sie finden nur Anwendung, wenn die SWK diesen in Textform zugestimmt hat.

2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:

a.) Besondere Bedingungen und Individualvereinbarungen

b.) Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster DurchführungsVO 2019/2243/EU

c.) Produktinformationsblätter

d.) Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderung

e.) AGB

3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

3.1 Soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, sind Angebote der SWK freibleibend. Ein Angebot auf Abschluss eines Vertrages liegt erst im Auftrag des Kunden (Bestellung). Der Kunde ist gemäß § 147 Abs. 2 BGB so lange an sein Angebot gebunden, bis er den Eingang der Antwort der SWK unter regelmäßigen Umständen erwarten darf.

3.2 Ein Vertrag kommt durch Zugang der elektronischen Auftragsbestätigung der SWK zustande, spätestens jedoch mit tatsächlicher Bereitstellung der Leistung durch die SWK.

3.3 Bevor ein Kunde, der Verbraucher ist, seine Vertragserklärung abgibt, stellt die SWK dem Kunden eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt. Ist es der SWK aus objektiv technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so wird sie dem Kunden unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt.

3.4 Die SWK kann im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften (Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO und § 31 BDSG) Bonitätsauskünfte einholen, um über den Vertragsschluss oder andere vertragsgestaltende Maßnahmen zu entscheiden. Weitere Hinweise hierzu sind in den Datenschutzhinweisen enthalten.

3.5 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich SWK ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägig Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.

Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

3.6 Ein Produktwechsel zu höherwertigen Produkten bzw. Vertragserweiterungen sind jederzeit möglich. Weitere Produktwechsel bzw. Vertragsanpassungen bedürfen der Zustimmung und sind ggfs. erst nach der jeweiligen Vertragslaufzeit möglich.

4. Leistung der SWK

4.1 SWK erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung, den nachfolgenden Bestimmungen, dem Produktinformationsblatt, der Vertragszusammenfassung und im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

4.2 Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate überprüfen. Dies ist unter www.breitbandmessung.de möglich.

5. Leistungszeit

5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der SWK erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung – auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben – setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.

5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SWK verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die SWK wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.

5.3 Vorbehalt der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage (als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung) steht der Vertrag unter Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch SWK übermittelt wird.

5.4 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst-/Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der SWK erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der SWK zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter www.ka-glasfaser.de.

6.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.

6.3 Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben, wenn der Kunde Verbraucher ist. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.

6.4 Die SWK ist berechtigt, die Entgelte nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB an die Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen aus Kosten für Telekommunikationsnetze (Bereitstellung, Betrieb, Netzzusammenschaltungen, Netzzugang), Energiekosten, Kosten für die Kundenbetreuung, Personal- und Dienstleistungskosten, IT-Kosten, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Vertrieb, Leasing/Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen. Eine Preisanpassung kommt nur bei unvorhersehbaren Änderungen in Betracht, auf die SWK keinen Einfluss hatte. Führen die Änderungen zu entsprechenden Preissenkungen, so sind nach gleichem Maßstab Preisermäßigungen durchzuführen. Die SWK wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Preisanpassungen wird die SWK dem Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung in Textform zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht wird die SWK den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Ein Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Preiserhöhung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht (gesetzliche Umsatzsteuer) vorgeschrieben ist.

6.5 Wiederkehrende Entgelte werden gegenüber Verbrauchern sowie KKU ohne Verzichtserklärung monatlich im Voraus zum Ersten eines Kalendermonats abgerechnet. Nutzungsabhängige Entgelte, deren Höhe erst nach Ablauf des jeweiligen Kalendermonats feststeht, werden nachträglich abgerechnet, spätestens jedoch mit der nächsten Monatsabrechnung. Gegenüber allen übrigen Endnutzern erfolgt die Abrechnung wiederkehrender Entgelte jeweils rückwirkend zum Ende eines Kalendermonats. Teile eines Kalendermonats werden anteilig auf der Basis von 30 Tagen pro Monat abgerechnet. Soweit nichts anderes vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme

bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.

Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind sämtliche Vergütungen innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschrift erfolgt diese spätestens 10 Tage nach Fälligkeit.

Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechtigte Beanstandungen gem. Ziff. 6.6 erhebt.

6.6 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der SWK erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die SWK wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

6.7 SWK trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:

a.) Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.
b.) Keine Bestandsdaten erhoben wurden.
c.) Gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden.
d.) Die Löschung durch SWK nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist durchgeführt wurde.
e.) Der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.

6.8 Die Kunden der SWK können Beschwerden auf folgendem Weg geltend machen: Stadtwerke Karlsruhe GmbH, Daxlander Straße 72, 76185 Karlsruhe oder an die Faxnummer: 0721 599-2099 oder per E-Mail an ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de.

6.9 Bei der Erstellung dieser AGB dauert die durchschnittliche Bearbeitung der Beschwerden:

a.) Zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung: 10 Tage
b.) Zu anderen Themen 15 Tage
c.) Eine regelmäßig aktualisierte Angabe der Bearbeitungsdauern finden Sie unter: www.ka-glasfaser.de

6.10 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der SWK anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

7. Verzug

7.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die SWK nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist SWK hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen. Die SWK wird die Sperrung dem Kunden vorher androhen. Die SWK ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

7.2 Die Sperre von Verbrauchern und KKU ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.

7.3 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKU ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.

7.4 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKU darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

7.5 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, an die SWK zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.

7.6 Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung sind diese innerhalb von 8 Wochen vorzulegen. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legt SWK die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.

Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

7.7 Gerät die SWK mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziff. 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach Ziff. 15 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die SWK eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Die Fristsetzung muss in Textform erfolgen. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.

8. Vertragsänderungen

8.1 Die AGB können von der SWK einseitig geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und die die SWK nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde und hierdurch wesentliche Regelungen des Vertrages nicht geändert werden. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über die Laufzeit und die Kündigung des Vertrages.

8.2 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können von der SWK einseitig geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn die Änderung zur Anpassung an technische Entwicklungen (z.B. Änderung von technischen Plattformen, Systemen, Netztechnologien) oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben erforderlich ist und dies bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war. Eine Änderung ist zumutbar, wenn das Gleichgewicht von Leistung und Gegenleistung nicht oder nur ganz unerheblich beeinträchtigt wird und das Änderungsinteresse der SWK höher wiegt als das Kundeninteresse an einer unveränderten Beibehaltung der Leistung.

8.3 Bei Änderungen der AGB oder der Leistungen gemäß Ziffer 8.1 bis 8.2 wird die SWK dem Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei Änderungen das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht wird die SWK den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Ein Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Änderungen ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind, rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden haben oder unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

9.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.

9.2 Der Kunde hat SWK bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.

9.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der SWK abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.

9.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der SWK eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die SWK auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.

9.6 Die SWK bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die SWK die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.

9.7 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). SWK behält sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle tritt SWK mit dem Kunden vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt zu bekommen.

9.8 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend.

9.9 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der SWK gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insoweit entsprechend.

9.10 Zum Nachweis, ob der Kunde die Voraussetzungen zum Erhalt eines Rabattes/Vorteils erfüllt, führt SWK stichprobenartig eine Verifizierung des Kundenalters durch. Dies geschieht in Form eines Tickets in dem Kundenportal. Über den Eingang eines Tickets wird der Kunde per E-Mail informiert. Dort wird beschrieben, wie der Kunde in seinem Kundenportal den Nachweis erbringen kann.

10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen

10.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der SWK technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.

10.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der SWK. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z. B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.), in die technischen Anlagen oder Veränderungen, dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig sind.

10.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen, hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.

10.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.

10.5 Wenn der Kunde im Rahmen eines Mietvertrags eine Hardware, wie beispielsweise einen Router erhalten hat, bleibt diese Hardware im Eigentum der SWK. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist der Kunde verpflichtet, die gemietete Hardware unverzüglich und spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsende an die SWK zurückzugeben. Erfolgt die Rückgabe nicht fristgerecht, behält sich die Stadtwerke Karlsruhe das Recht vor, eine Ersatzpauschale in Höhe des Wiederbeschaffungswertes zu berechnen. Diese Pauschale dient zur Abgeltung des durch die Nicht-Rückgabe entstandenen Schadens, insbesondere der Wiederbeschaffung der Hardware. Darüber hinaus behalten sich die SWK vor, bei Verlust oder Beschädigung der Hardware weitere Schadensersatzansprüche geltend zu machen.

11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

11.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche, im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, Datenverarbeitungs-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der SWK. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.

11.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der SWK und deren Geschäftspartner einzuhalten.

11.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche, im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

11.4 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.

11.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Telekommunikationsdienstleistungen
(AGB)

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

12. Leistungsstörung

12.1 Der Kunde wird erkennbare Leistungsstörungen unverzüglich an die SWK melden.

12.2 Die SWK wird Störungen seiner Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend der Vorgaben des TKG beseitigen. Liegt die vom Kunden gemeldete Störung nicht vor oder ist diese vom Kunden zu vertreten, ist die SWK berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der SWK in Rechnung zu stellen.

12.3 Die SWK unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten unter der Telefonnummer 0721-599-2225 erreicht werden kann.

12.4 Der Kunde wird in zumutbaren Umfang der SWK oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

12.5 Die SWK ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der SWK, die auf

a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der SWK,

b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser-/das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von SWK durch Kunden oder Dritte oder

c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWK erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWK beruhen.

13. Gewährleistung

13.1 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:

a) zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.

b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SWK den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 16.2 auf die Minderung anzurechnen.

Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

13.2 Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch SWK zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucherkunden überdies als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

14. Dienstequalität und Geschwindigkeit

Die SWK stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.

15. Entschädigungen und Erstattungen

15.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKU ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung geltend macht, ist diese Minderung auf eine zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKU ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.

15.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.

15.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SWK nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern SWK die Verzögerung zu vertreten hat.

15.4 Versäumt SWK einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.

15.5 Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 15.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).

15.6 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 15.1 bis 15.5 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen. Ebenso sind Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz nach § 69 TKG anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 17.2 bleiben hiervon unberührt.

15.7 Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen.

15.8 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform. Hierfür stehen Verbrauchern folgende Wege zur Verfügung: Stadtwerke Karlsruhe GmbH, Daxlander Straße 72, 76185 Karlsruhe oder an die Faxnummer: 0721 599-2099 oder per E-Mail an ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de.

16. Telefoniedienstleistungen

16.1 Die Erbringung von Telefondienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.

16.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt SWK dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. SWK bzw. Subunternehmer der SWK sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreibern ist nicht möglich.

16.3 SWK stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den in den jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst vor allem die Bereitstellung von kupfer- oder glasfaserbasierten Teilnehmeranschlussleitung (TAL-basiert) sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.

16.4 Kostenpflichtige Mehrwertdiensterufnummern werden blockiert und sind nicht für Kunden verfügbar.

16.5 Alle Telefonieflatratetarife sind für eine marktübliche Nutzung von Telefonanschlüssen konzipiert („fair use policy"). Sie können nicht von Unternehmen gebucht werden, deren Geschäftszweck auf der Primärnutzung von Telefonverbindungen beruht. Hierzu zählen insbesondere Call Center, Telefonvermarkter u.ä. Unternehmen. Der Kunde bestätigt ausdrücklich, dass keine marktunübliche Nutzung vorliegt bzw. er nicht unter die genannten Unternehmensgruppen fällt. Sollte eine übermäßige Nutzung festgestellt werden, sind die SWK berechtigt, den Anschluss oder die entsprechende Funktionalität innerhalb von 30 Tagen zum Monatsende zu kündigen.

17. Haftung und höhere Gewalt

17.1 Die SWK haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

17.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 Euro je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen Euro je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen Euro, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

17.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 Euro pro Einzelfall und insgesamt – für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen – auf maximal 250.000 Euro.

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Telekommunikationsdienstleistungen
(AGB)

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

17.4 Die SWK haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der SWK nicht zu vertreten sind.

17.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der SWK.

17.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

18. Bonitätsprüfung

18.1 Die SWK ist berechtigt, bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder einem anderen vergleichbaren Anbieter Auskünfte einzuholen. Die SWK ist ferner berechtigt, den genannten Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Schufa oder anderen Auskunfteien anfallen, kann die SWK hierüber ebenfalls Auskunft einholen.

18.2 Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der SWK, eines Kunden einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Die Informationen gemäß Art.14 der EU Datenschutzgrundverordnung, zu der bei der SWK stattfindenden Datenverarbeitung findet der Kunde unter www.ka-glasfaser.de.

19. Geheimhaltung und Datenschutz

19.1 Falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind die der SWK unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich. Beide Parteien sind aber verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.

19.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i. V. m. der EU-DSGVO.
Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter www.ka-glasfaser.de.

20. Laufzeit und Kündigung

20.1 Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer dreimonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden. Sofern eine Kündigung zum Ende der Mindestvertragslaufzeit nicht erfolgt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.

20.2 Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung auch wenn diese über 24 Monaten liegt.

20.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SWK insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziff. 7.2), oder gegen seine Pflichten aus Ziffer 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.

20.4 Jede Kündigung hat in Textform (z.B. per Brief oder E-Mail) oder, soweit verfügbar, durch einen Kündigungsbutton zu erfolgen.

20.5 Wird der Vertrag durch die SWK außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die SWK eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

21. Widerrufsrecht für Verbraucher

21.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden (sog. „Haustürgeschäfte") oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (d.h. Telefax, Brief oder E-Mail/Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.

21.2 Macht der Verbraucherkunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.

22. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

22.1 SWK wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird SWK entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.

22.2 Daneben werden folgende Maßnahmen ergriffen:

a.) SWK handelt im Bereich des Datenschutzes nach den aufge-

stellten Datenschutzhinweisen
b.) SWK betreibt eine Fraud-Abwehr
c.) SWK beschäftigt einen Sicherheitsbeauftragten
d.) SWK überwacht das eigene Netz zum Schutz vor Angriffen aus dem Netz und auf das Netz
e.) SWK richtet Meldeprozesse zur schnellen Abwehr von Angriffen ein

23. Anbieterwechsel

23.1 SWK stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen SWK und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

23.2 SWK weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

23.3 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

23.4 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

23.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

24. Umzug

24.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist SWK verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z. B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.

24.2 SWK kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf, als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWK.

24.3 Wird die Leistung von SWK am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 24.1 angeboten, ist der Kunde nach Ziff. 24.1 zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt.
Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.
Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

25. Routerwahlrecht

25.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. SWK setzt diese Regelungen wie folgt um:

25.2 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlicht SWK in dem Dokument „Schnittstellenbeschreibung nach § 74 Telekommunikationsgesetz“. Die aktuelle Version des Dokuments ist auf der Webseite www.ka-glasfaser.de zu finden.

25.3 Weitere notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SWK sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.

25.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall SWK:

a) keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann.

b) keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/ Übertagungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist.

c) keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbaren Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann.

d) dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines SWK-Endgerätes gewährt.

25.5 In der Regel sehen die Produkte der SWK den Komfort der Bereitstellung eines geprüften, kompatiblen und von SWK provisionierten und verwalteten Kundenendgerätes/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden ist SWK berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach Ziffer 9 dieser AGB zu ergreifen.

26. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren

26.1 Kommt es zwischen SWK und dem Kunden zum Streit darüber, ob SWK dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 51 bis 72 TKG) oder dem Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn. Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.

26.2 Im Übrigen nimmt SWK an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

26.3 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

27. Schlussbestimmungen

27.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger Zustimmung seitens der SWK abtreten bzw. übertragen.

27.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel.

27.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SWK gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

27.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des HGB, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der SWK.

27.5 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.

Datenschutzinformation gem. Art. 13 ff. DSGVO i. V. m. TKG nF sowie TTDSG

Bereich	**Datenschutzinformation im Zusammenhang mit Verträgen über die Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen (insb. Internet und Telefonie) sowie damit zusammenhängenden Leistungen**
Kurze Erläuterung	Wir nehmen den Schutz personenbezogener Daten sehr ernst. Auf den folgenden Seiten wollen wir Sie darüber informieren, wie Ihre Daten verarbeitet werden und welche Rechte Ihnen im Zusammenhang mit Ihren personenbezogenen Daten zustehen. Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung der Geschäftsbeziehung und der Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Die vorliegenden Datenschutzhinweise gelten ab dem 1.12.2021 aufgrund der TKG Gesetzesnovelle und dem neuen TTDSG.

I. Begriffsbestimmungen

Diese Datenschutzerklärung bedient sich der Begrifflichkeiten, welche in der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verwendet werden. Ergänzend gelten die Begriffsbestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), und des Gesetzes zur Regelung des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien (TTDSG). Die Begriffe sind unter anderem in Art. 4 DSGVO, § 2 TTDSG und § 3 TKGModG aufgeführt.

II. Verantwortlicher für die Verarbeitung

Dieser Datenschutzhinweis gilt für die Datenverarbeitung durch:

Stadtwerke Karlsruhe GmbH,
76185 Karlsruhe,
Fax-Nr.: 0721 599-2099,
E-Mail: ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de.

III. Datenschutzbeauftragter

Verantwortliche Stelle ist die
Stadtwerke Karlsruhe GmbH,
76185 Karlsruhe,
E-Mail: datenschutz@stadtwerke-karlsruhe.de.

HINWEIS:

- Wir sind gesetzlich verpflichtet, Sie bei Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten zu informieren, wenn die Voraussetzungen des Art. 34 DSGVO vorliegen sowie in den Fällen des § 168 TKG n.F. (geändert durch TKModG), d.h. wenn diese Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten Sie schwerwiegend in Ihren Rechten oder schutzwürdigen Interessen beeinträchtigt bzw. beeinträchtigen wird.
- Bei Fragen, Unklarheiten oder Beschwerden können Sie – ohne Rücksicht darauf – den Datenschutzbeauftragten unter den angegebenen Kontaktdaten erreichen.
- Gem. § 168 Abs. 4 TKG n. F. sind wir verpflichtet, Sie darüber zu benachrichtigen, wenn von Ihren Datenverarbeitungssystemen Störungen ausgehen. Soweit technisch möglich und zumutbar, haben wir das Recht, Sie auf angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel hinzuweisen, mit denen Sie diese Störungen erkennen und beseitigen können; in diesem Fall dürfen wir auch die Teile des Datenverkehrs von und zu Ihnen umleiten, soweit dies erforderlich ist, um Sie über die Störungen benachrichtigen zu können.
- Gem. § 168 Abs. 5 TKG n. F. gilt: Werden wir vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik über konkrete erhebliche Gefahren informiert, die von Ihren Datenverarbeitungssystemen ausgehen, so haben wir Sie unverzüglich darüber zu benachrichtigen. Soweit technisch möglich und zumutbar, haben wir Sie auf angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel hinzuweisen, mit denen Sie diese Gefahren erkennen und ihnen vorbeugen können.

Datenschutzhinweis

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

IV. Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten

Die nachfolgenden Kategorien personenbezogener Daten werden bei uns erhoben und stammen aus folgenden Datenquellen:

Kategorie personenbezogener Daten	Datenquelle
Stamm- und Bestandsdaten im Sinne des § 3 Nr. 6 TKG sowie § 2 Abs. 2 Nr. 2 TTDSG Bestandsdaten sind Daten eines Endnutzers, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung und Beendigung eines Vertragsverhältnisses über Telekommunikations- und ggfs. IPTV Dienste erhoben werden. Zu den Bestandsdaten gehören: • Name, Vorname • Geburtsdatum • Anschrift • Vertragsdaten (z. B. Kundennummer) • Passwörter (soweit von uns für den Kunden vergeben) • Abrechnungsdaten • Bankdaten • Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Telefon und ggf. Faxnummer) Die Bestandsdaten werden – falls erforderlich – auch vor Abschluss des Vertrages verarbeitet, soweit dies im Rahmen der vorvertraglichen Erstellung, Bearbeitung und Abwicklung der Vertragszusammenfassung gem. § 54 Abs. 3 TKG erforderlich ist . Soweit im Zusammenhang mit der Indentitätsfestellung für die Begründung und Änderung des Vertrages und Erfassung der Bestandsdaten erforderlich ist, behalten wir uns die Vorlage eines amtlichen Ausweises vor. Der Identitätsnachweis kann wie folgt erbracht werden: • durch Vorlage des amtlichen Ausweises, von dem wir eine Kopie erstellen dürfen (§ 7 TTDSG) • durch den elektronischen Identitätsnachweis gem. § 18 des Personalausweisgesetzes • gem. § 12 des EID-Karte-Gesetzes oder gem. § 28 Abs. 5 des Aufenthaltsgesetzes Im Rahmen von Änderungen der Vertragspartnerstellung (z.B. aufgrund eines Erbfalles oder Begründung/Aufhebung einer eingetragenen Lebenspartnerschaft) oder Namensänderung (z.B. aufgrund von Eheschließung) sind entsprechend folgende Nachweise erforderlich: Heirats-/Scheidungsurkunde • Namensänderungsurkunde • Bestätigung über die Begründung/Aufhebung der eingetragenen Lebenspartnerschaft • Sterbeurkunde Sofern es sich bei den Teilnehmern um juristische Personen handelt gelten ergänzend folgende Bestandsdaten • Name und Anschrift der Gesellschaft • vertretungsberechtigte Organe • ggf. Handels- bzw. Gewerberegister Im Falle von Kündigungen wegen Umzug (und sofern wir am neuen Standort die Leistung nicht erbringen können) behalten wir uns vor, eine entsprechende Abmelde- bzw. Ummeldebestätigung als Nachweis für den erfolgten Umzug zu verlangen.	Diese Daten haben wir von Ihnen erhalten
Verkehrsdaten im Sinne des § 9 TTDSG i. V. m. § 3 Nr. 70 TKG Verkehrsdaten sind Daten, deren Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erforderlich sind. Zu den Verkehrsdaten gehören: • Nummer oder Kennung der beteiligten Anschlüsse (IP Adresse, MAC-Adresse, Zugangsdaten zum Anschluss) oder der Endeinrichtungen, personenbezogene Berechtigungskennung, bei Verwendung von Kundenkarten auch die Kartennummer, bei mobilen Anschlüssen auch die Standortdaten (§ 9 Abs. 1 Nr. 1 TTDSG) • Der Beginn und das Ende der jeweiligen Verbindung nach Datum und Uhrzeit und – soweit die Entgelte davon abhängen – die übermittelten Datenmengen (§ 9 Abs. 1 Nr. 2 TTDSG) • Der von Ihnen in Anspruch genommene Telekommunikationsdienst (§ 9 Abs. 1 Nr. 3 TTDSG) • Die Endpunkte von festgeschalteten Verbindungen, ihr Beginn und ihr Ende nach Datum und Uhrzeit und – soweit die Entgelte davon abhängen – die übermittelten Datenmengen (§ 9 Abs. 1 Nr. 4 TTDSG) • Sonstige zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung der Telekommunikationsdienste sowie der Entgeltabrechnung notwendige Verkehrsdaten. (§ 9 Abs. 1 Nr. 5 TTDSG) • Einzelverbindungsnachweise (soweit vom Kunden gefordert) • Zugangsdaten für den Endkundenrouter	Diese Daten haben wir von Ihnen im Rahmen der eigentlichen Leistungserbringung erhoben.

WICHTIGER HINWEIS:

- Unter § 9 Abs. 1 Nr. 1-3 TTDSG fallen auch Einzelverbindungsnachweise (soweit vom Endnutzer vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum gefordert).
- Die Verkehrsdaten werden nur verarbeitet, soweit dies zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung der Telekommunikation, zur Entgeltabrechnung oder zum Aufbau weiterer Verbindungen erforderlich ist (§ 9 Abs. 1 TTDSG).
- Bei der Nutzung des Internets fallen sehr viele Daten an. Wir speichern lediglich allgemeine Verkehrsdaten, wie die Nutzungszeiten und benutzte Bandbreiten. Eine personenbezogene Auswertung erfolgt nicht.
- Für die Bereitstellung von Telefondiensten (VoIP) und die Abrechnung erheben wir Ihre Telefonie-Verkehrsdaten. Dabei werden grundsätzlich keine Inhalte gespeichert, sondern lediglich die Information mit welchen Rufnummern wie lange eine Verbindung hergestellt wurde. Dies sind im Einzelnen Datum und Uhrzeit, Dauer des Gesprächs, abgehende Rufnummer sowie angerufene Rufnummer.
  Nachrichteninhalte (z. B. SMS, MMS, Sprachnachrichten) werden nur gespeichert, wenn dies für die Erbringung der speziellen von Ihnen beauftragten Dienstleistung notwendig ist.
- Soweit in der spezifischen Produkt- und Leistungsbeschreibung eine Nummernanzeige angeboten wird, kann Ihre Rufnummer beim angerufenen Teilnehmer dauernd oder im Einzelfall unterdrückt werden, sofern Ihr Endgerät diese Funktion unterstützt. Sofern Sie kein entsprechendes Endgerät besitzen oder keine Rufnummernanzeige wünschen, kann die Übermittlung Ihrer Rufnummer dauerhaft ausgeschlossen werden.
- Außerdem verwenden wir Ihre IP-Adresse um Missbrauch, wie Spam oder den Versand von Malware aufzudecken.
- Im Übrigen dürfen wir nach § 12 TTDSG Verkehrsdaten der Endnutzer sowie die Steuerdaten eines informationstechnischen Protokolls zur Datenübertragung, die unabhängig vom Inhalt eines Kommunikationsvorgangs übertragen oder auf den am Kommunikationsvorgang beteiligten Servern gespeichert werden und zur Gewährleistung der Kommunikation zwischen Empfänger und Sender notwendig sind, verarbeiten, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen. Dies gilt auch für Störungen, die zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit von Informations- und Telekommunikationsdiensten oder zu einem unerlaubten Zugriff auf Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme der Nutzer führen können.
- Die Zugangsdaten für den Endkundenrouter dienen dem Remote Access, um im Rahmen des § 24 TTDSG den Konfigurationsprozess zu unterstützen (z.B. Einstellen von DECT, Einstellen von WLAN) und soweit erforderlich auch bei der Störungsbeseitigung (z.B. für den Abruf von Systemdaten zur Ermittlung der Störungsursache) behilflich zu sein.

Im Einzelfall verarbeiten wir folgende sonstige Daten:

- Einwohnermeldeamtsdaten (insb. bei Umzug)
- Bonitätsscore
- Empfehlung von Dritten (Kunden/Bekannte – z. B. bei „Kunden werben Kunden")
- Informationen aus Kundenanfragen, insb. Kundenzufriedenheitsanfragen
- Portierungsdaten (im Zusammenhang mit dem Anbieterwechsel)
- Informationen im Zusammenhang mit telekommunikationswirtschaftlichen Marktprozessen (über die Bundesnetzagentur), genauere Informationen können Sie über die Homepage der Bundesnetzagentur unter www.bnetza.de abrufen.

Einwohnermeldeamt
Andere Kunden/Bekannte
Kundeninformationen
Andere Marktteilnehmer
Bundesnetzagentur

Datenschutzhinweis

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

V. Zweck der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlage

Wir verarbeiten Ihre Daten ausschließlich dann, wenn wir entweder Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung erhalten haben oder die Verarbeitung gesetzlich erlaubt ist.

Zweck der Verarbeitung	Rechtsgrundlage
Einwilligungsfälle	
Verarbeitung von Bestandsdaten zu **Marketingzwecken** **WICHTIGER HINWEIS:** Dies ist nur und soweit erlaubt, als Sie hierzu im Vorfeld Ihre Einwilligung erteilt haben. Die Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Hierdurch wird die Wirksamkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Wir informieren Sie im Rahmen der Einwilligung über die Möglichkeit des Widerrufes.	Art. 6 Abs. 1 a DSGVO
Telefonbucheinträge/Endnutzerverzeichnisses **HINWEIS:** Sofern Sie es wünschen, nehmen wir für Sie einen Eintrag in das Telefonbuch vor. Zu diesem Zweck übermitteln wir die von Ihnen gewünschten Daten an das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom AG, Deutsche Tele Medien GmbH / Deutsche Telekom Service GmbH bzw. entsprechende Rechtsnachfolger. Wir übermitteln Ihre Daten an das Kommunikationsverzeichnis ausschließlich auf Ihren Auftrag hin und nie ohne vorherige Einwilligung durch Sie. Über Ihre in einem öffentlichen Kommunikationsverzeichnis vorhandenen Daten dürfen im Einzelfall Auskünfte erteilt werden. Wurden Sie auf Ihren Auftrag hin in ein Verzeichnis aufgenommen, wird Auskunft über • Ihre Rufnummer erteilt, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen; • Ihren kompletten Eintrag erteilt, wenn Sie dies wünschen und in diese Auskunftserteilung eingewilligt haben; • Ihren Namen und Ihre Anschrift den Auskunftssuchenden, denen Ihre Rufnummer bekannt ist (Inverssuche), erteilt, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen. **HINWEIS:** Der Endnutzer kann der von ihm beantragten Nutzen seines Kundendatensatzes jederzeit mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise widersprechen.	Art. 6 Abs. 1 a DSGVO i. V. m. Art. 17 TTDSG
Einzelverbindungsnachweis (soweit vom Kunden verlangt) **WICHTIGER HINWEIS:** Bei einer Erstellung des Einzelverbindungsnachweises sind Sie als Auftraggeber verpflichtet, in Textform uns gegenüber zu erklären, dass Sie alle zum Haushalt gehörenden Personen die den Teilnehmeranschluss nutzen, darüber informiert haben und künftige Mitnutzer des Teilnehmeranschlusses unverzüglich darüber informieren werden, dass Ihnen ein Einzelverbindungsnachweis übersandt wird. Sind Sie Arbeitgeber, sind Sie verpflichtet, in Textform uns gegenüber zu erklären, dass Sie Ihre Mitarbeiter informiert haben und künftige Mitarbeiter unverzüglich informiert werden und dass der Betriebsrat oder die Personalvertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt worden ist oder eine solche Beteiligung nicht erforderlich ist.	§ 11 TTDSG
Vertragsanbahnungs- und Vertragsabwicklungsfälle	
Verarbeitung der Bestands- und Verkehrsdaten zum Zwecke der **Vertragsanbahnung und Vertragsabwicklung** **HINWEIS:** Weitere Details ergeben sich jeweils aus den spezifischen Produkt- und Leistungsbeschreibungen Dies schließt die Verarbeitung von Bestands- und Verkehrsdaten im Rahmen der Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen und Fehlern von Telekommunikationsanlagen und zur Sicherheit des Entgeltanspruches in Fällen von rechtswidriger Inanspruchnahme eines Telekommunikationsnetzes bzw. Dienstes mit ein.	Art. 6 Abs. 1 b DSGVO
Anbieterwechsel	§ 59 TKG n. F. (geändert durch TKModG)
Verarbeitung von Bestands- und Verkehrsdaten zur Erkennung von Störungen oder Fehlern an der Telekommunikationsanlage (einschließlich deren Eingrenzung und Beseitigung)	§ 12 TTDSG

Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung	
Gesetzliche Pflichten – Verhinderung und Aufklärung von Straftaten Sofern wir von einer berechtigten Behörde dazu aufgefordert werden, sind wir verpflichtet, die angeforderten Daten an diese weiterzugeben. Dies umfasst je nach Art und Umfang der Aufforderung auch Ihre Verbindungs- und Nutzungsdaten. Darüber hinaus sind wir im begründeten und berechtigten Einzelfall verpflichtet, einer berechtigten Behörde Zugriff auf Ihr Nutzungsverhalten der bei uns bezogenen Telekommunikationsdienste zu gewähren und das Abhören Ihres Anschlusses zu ermöglichen. Es gelten die jeweiligen nationalen und EU-Bestimmungen zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses.	Art. 6 Abs. 1 c DSGVO §§ 22, 23 TTDSG
Wir unterliegen diversen rechtlichen Verpflichtungen, wie zum Beispiel dem Geldwäschegesetz, den Steuergesetzen und den Vorgaben der telekommunikationsrechtlichen Regelungen, insbesondere des Telekommunikationsgesetzes und der (zukünftigen) ePrivacy Verordnung. Zu den Zwecken der Verarbeitung gehört dabei die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten, Erfüllung der telekommunikationswirtschaftlichen Vorgaben, Sanktionslistenprüfung sowie die Betrugs- und Geldwäscheprävention.	Art. 6 Abs. 1 c DSGVO
Vorliegen eines berechtigten Interesses	
Verbesserung des Service und Qualitätskontrolle Ihre Daten werden von uns auch dazu verwendet, unsere Services zu verbessern und effizienter zu gestalten. So können wir Ihnen künftig bessere Dienstleistungen anbieten. Auch die Qualität unserer Leistungen messen wir mit Hilfe Ihrer Daten. **WICHTIGER HINWEIS:** Darüber hinaus werden Ihre Vertragsdaten zum Zweck der Erzeugung von Analysen genutzt. Diese Analysen helfen uns, unsere Produkte für Sie zu verbessern. Bevor wir Ihre Vertragsdaten dafür nutzen, anonymisieren oder pseudonymisieren wir diese. Auf diese Weise sind Sie als Person (durch Blick auf die Daten) entweder nicht mehr (Anonymisierung) oder eben nur mit zusätzlichen Informationen erkennbar (Pseudonymisierung). Im Rahmen der Pseudonymisierung ersetzen wir beispielsweise Ihren Vornamen durch einen anderen, zufällig gewählten Wert.	Art 6 Abs. 1 f DSGVO
Direktmarketing, Markt- und Meinungsforschung Neben der Verarbeitung Ihrer Daten zu Zwecken des Direktmarketings (per Post) verwenden wir Ihre Daten auch zu Zwecken der Markt- oder Meinungsforschung, um herauszufinden, welche Interessen und Nachfragen im Hinblick auf künftige Produkte bestehen.	Art. 6 Abs. 1 f DSGVO
Bonitätsprüfungen Aufgrund unseres berechtigten Interesses, uns vor Zahlungsausfällen zu schützen, führen wir bei Zahlungsvarianten, die ein Zahlungsausfallrisiko für uns bergen, vor Vertragsschluss eine Bonitätsprüfung durch. Hierzu übermitteln wir Ihre Daten (Name, Adresse) an eine Auskunftei, welche uns den zu Ihrer Person gespeicherten Bonitätsscore mitteilt. Auf Basis des Bonitätsscores entscheiden wir über einen Vertragsabschluss mit Ihnen. Zu Zwecken der Bonitätsprüfung nutzen wir folgende Auskunfteien: SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, https://www.schufa.de/de/datenschutz-dsgvo/ Aus demselben Grunde übermitteln wir im Rahmen der Beantragung, Durchführung und Beendigung der Geschäftsbeziehung Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die Creditrefom Boniversum GmbH, Hellersbergerstr. 11, 41460 Neuss. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung bei Creditrefom Boniversum erhalten Sie unter dem Merkblatt Boniversum-Informationen gem. Artt. 14 DSGVO online abrufbar unter https://www.boniversum.de/eu-dsgvo/Informationen-nach-eu-dsgvo-fuer-verbraucher/ Informationen hinsichtlich der Datenverarbeitungen der Auskunfteien und zur automatisierten Entscheidungsfindung finden Sie unter dem angegebenen Link.	Art. 6 Abs. 1 f DSGVO i. V. m. § 31 BDSG

VI. Empfänger der Daten bzw. Kategorie von Empfängern

Wir verarbeiten Ihre Daten vertraulich, es erhalten nur die Abteilungen und Mitarbeiter Zugriff auf Ihre Daten, die dies zur Erfüllung der oben genannten Zwecke benötigen.

Dies bedeutet auch, dass Daten an Dritte nur übermittelt werden, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich und gesetzlich erlaubt ist oder Sie zuvor eingewilligt haben.

Datenempfänger

Drittempfänger ohne Konzernbezug (im Rahmen der normalen Vertragsabwicklung)

- Call-Center
- IT-Dienstleister
- Marketing Dienstleister
- Druckdienstleister
- Beratung und Consulting
- Auskunfteien
- Inkasso
- Verwaltungen von Kommunen und Zweckverbänden für den Breitbandausbau
- Andere Marktteilnehmer, die Telefonanschlussleitungen vermieten
- Andere Marktteilnehmer im Rahmen eines Anbieterwechsels
- Vertriebspartner
- Lieferanten von Mailing-, Telefonie- und IPTV-Leistungen
- Ausgewählte Fachbetriebe, Servicetechniker für die Inbetriebnahme und Entstörung Ihres Anschlusses
- Logistikdienstleister
- Analyse-Spezialisten
- Akten- und Datenträgerentsorgung
- Behörden/Förderstellen
- gesetzliche Betreuer und Personen, für die eine Vollmacht besteht
- Eigentümer der Immobilie für den Breitbandausbau

Drittempfänger ohne Konzernbezug (Sonderfälle)

Eine Übermittlung erfolgt bei Bestehen einer rechtlichen Verpflichtung an öffentliche Stellen, beispielsweise Strafverfolgungsbehörden, Finanzbehörden und Kommunen.
Außerdem erfolgt eine Übermittlung an gesetzliche Betreuer und Personen, für die eine Vollmacht besteht.

Drittempfänger mit Konzernbezug

Die Stadtwerke Karlsruhe GmbH ist Teil der KVVH GmbH und wirkt arbeitsteilig mit anderen Konzerngesellschaften zusammen. Eine Übermittlung personenbezogener Daten an andere Konzerngesellschaften erfolgt nur, wenn hierfür eine Rechtsgrundlage besteht und dies für einen der oben aufgeführten Zwecke erforderlich ist.

In diesem Falle erfolgt konzernintern stets entweder:

- eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung oder
- eine konzernweitere Vereinbarung zum Umgang mit personenbezogenen Daten.

VII. Drittstaatenübermittlung

Die Daten werden vorliegend an folgende Drittstaaten übermittelt. In diesem Zusammenhang ist sicherzustellen, dass die nachfolgenden Drittstaaten über ein angemessenes Datenschutzniveau verfügen. Dies ist nachfolgend wie folgt gegeben:

Die Daten werden zum aktuellen Zeitpunkt nicht in Staaten außerhalb der Europäischen Union (sogenannte Drittländer) übermittelt. Eine Datenübermittlung an Drittländer findet nur statt, wenn die Empfänger geeignete Garantien für ein angemessenes Datenschutzniveau nachweisen können. Wenn und soweit Daten an Drittstaaten übermittelt werden ist das angemessene Schutzniveau wie folgt gewährleistet.

Drittland	Angemessenes Datenschutzniveau durch
Andorra, Argentinien, Färöer, Israel, Isle of Man, Kanada, Guernsey, Jersey, Schweiz, Uruguay, Neuseeland. Empfängerkategorie:	Herstellung eines adäquaten Datenschutzniveaus durch Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 Abs. 2 lit. b) DSGVO sowie zusätzlichen vertragliche Garantien (vgl. Schrems II)
USA Empfängerkategorie:	Herstellung eines adäquaten Datenschutzniveaus durch Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 Abs. 2 lit b) DSGVO sowie zusätzlichen vertraglichen Garantien (vgl. Schrems II). Siehe unter: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001D0497&from=DE http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:385:0074:0084:DE:PDF oder http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:DE:PDF

HINWEIS:
Ihre Daten werden durch uns nicht außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes gespeichert. Allerdings ist im Wege von Administrationszugriffen auch ein Zugriff aus einem Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes möglich, da oftmals die Betriebsfähigkeit der Systeme nach dem Follow-the-Sun Prinzip sichergestellt wird. Ein Datenzugriff erfolgt in diesen Fällen nur, wenn entweder für das jeweilige Land ein Angemessenheitsbeschluss der Kommission existiert, wir mit den Dienstleistern, die von der EU-Kommission für diese Fälle vorgesehenen Standardvertragsklauseln inklusiver weitergehender Garantien, die seit EuGH (Schrems II) erforderlich sind, vereinbart haben oder das jeweilige Unternehmen eigene intern verbindliche Datenschutzvorschriften aufgestellt hat, welche von den Datenschutzaufsichtsbehörden anerkannt worden sind.

VIII. Speicherdauer

Wir speichern personenbezogene Daten solange es für die oben genannten Zwecke und/oder für die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten notwendig ist und bis alle gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind. Hat sich der Erhebung zu Grunde liegende Zweck erfüllt, so werden die Daten regelmäßig gelöscht, es sei denn, ihre befristete Weiterverarbeitung ist erforderlich. Das bedeutet, dass – sofern keine Sonderfälle vorliegen (siehe Hinweis unter der nachfolgenden Tabelle) – Ihre Daten wie folgt gelöscht werden:

Stamm- und Bestandsdaten *) im Sinne des § 3 Nr. 6 TKG sowie § 2 Abs. 2 Nr. 2 TTDSG (bei bestehendem Vertrag)	6 Monate nach Beendigung des Vertrages **)
Stamm- und Bestandsdaten *) im Sinne des § 3 Nr. 6 TKG sowie § 2 Abs. 2 Nr. 2 TTDSGG bei nicht bestehenden Verträgen – z.B. bei ausgeübten Widerrufsrechten oder der Kunde nach Übermittlung der Vertragszusammenfassung die Bestellung nicht absendet bzw. nach erfolgter nachträglicher Übermittlung der Vertragszusammenfassung diese nicht genehmigt)	1 Monat nachdem feststeht, dass der Vertrag nicht geschlossen wird bzw. widerrufen wurde **)
Ausweiskopie für Zwecke der Begründung und Änderung eines Vertragsverhältnisses im Sinne des § 7 TTDSG	Unverzügliche Vernichtung nach erfolgter Feststellung der für den Vertragsabschluss erforderlichen Angaben des Endnutzers
Verkehrsdaten *) Telefondienst (soweit abrechnungsrelevant und kein Streitfall vorliegt) ***)	Max. 6 Monate nach Rechnungsversand **)
Verkehrsdaten Telefondienst (soweit nicht abrechnungsrelevant und Zweck erfüllt – z.B. Einzelverbindungsnachweis übermittelt) ***)	Unverzüglich **)
Verkehrsdaten – Internetdienst (Login, Benutzerkennung etc.)	7 Tage
Nachrichteninhalte	Löschung durch den Kunden selbst bzw. nach jeweiliger Vereinbarung/Leistungsbeschreibung
Sonderfall Daten im Kundenportal	Im Falle der Hinterlegung der Rechnungen in einem Account zum Download wird die Rechnung dort jeweils bis zum kundenseitig erfolgten Download hinterlegt (maximal jedoch bis 6 Monate nach Ende des Vertragsverhältnisses). Im Falle der Hinterlegung der Verkehrsdaten in einem Account zum Download werden diese Verkehrsdaten maximal 6 Monate nach Hinterlegung gespeichert und dann automatisch gelöscht.
E-Mail Postfach/E-Mail Zugangsdienst	Wir gewährleisten in Übereinstimmung mit § 56 Abs. 3 TKG dass auch nach Ende des Vertragsverhältnisses der Internetzugangsdienst noch mindestens 6 Monate verfügbar ist.

*) für bestimmte Daten können zudem im Einzelfall aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung, dem Geldwäschegesetz Aufbewahrungsfristen bis zu zehn Jahre bestehen. Des Weiteren können auch gesetzliche Verjährungsfristen von bis zu 30 Jahre erforderlich machen, dass bestimmte Daten zur Beweissicherung aufbewahrt werden.

**) es sei denn, es liegt eine Einwilligung Ihrerseits zu einer längeren Speicherung vor, z.B. weil Sie explizit wünschen, dass Verbindungsdaten weitere zehn Wochen nach Rechnungsversand versendet werden. Eine Speicherung für Missbrauchs- und Betrugsanalye von bis zu 7 Tagen bleibt vorbehalten.

***) Die Löschung erfolgt nicht, wenn aufgrund gültiger Rechtsvorschrift oder richterlicher Anordnung eine weitere Speicherung vorgeschrieben ist.

IX. Ihre Rechte als Betroffener

In Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten stehen Ihnen folgende Rechte zu:

Ihre Rechte	Hinweise
Auskunft Nach Art. 15 DSGVO haben Sie das Recht auf Auskunft der über Ihre Person verarbeiteten personenbezogenen Daten.	Bitte beachten Sie die Einschränkungen des § 34 BDSG
Berichtigung Nach Art. 16 DSGVO haben Sie das Recht auf Berichtigung unrichtiger bzw. unvollständiger personenbezogener Daten.	

Löschung Nach Art. 17 DSGVO haben Sie das Recht auf Löschung personenbezogener Daten.	Bitte beachten Sie die Einschränkungen des § 35 BDSG
Einschränkung der Bearbeitung Nach Art. 18 DSGVO haben Sie das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung.	
Datenübertragbarkeit Nach Art. 20 DSGVO haben Sie das Recht auf Datenübertragbarkeit.	
Widerspruchsrecht (Direktwerbung) Nach Art. 21 Abs. 2 DSGVO können Sie jederzeit ohne Einschränkung der Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung widersprechen.	
Widerspruchsrecht (bei Verarbeitung im öffentlichen oder berechtigten Interesse) Sofern die Daten aufgrund berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO) oder zur Wahrnehmung einer Aufgabe erfolgt, die im öffentlichen Interesse liegt, besteht gem. Art. 21 Abs. 1 DSGVO das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung.	In diesem Falle werden die Daten nicht mehr zu diesem Zwecke verarbeitet, es sei denn, es können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachgewiesen werden, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
Widerruf (einer Einwilligung) Sie haben das Recht, erteilte Einwilligungen nach Art. 6 Abs. 1 a DSGVO jederzeit zu widerrufen.	Die erfolgte Datenverarbeitung bis zur Ausübung des Widerrufes bleibt hiervon unberührt.
Beschwerderecht Sofern Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten gegen geltendes Recht verstößt, können Sie sich gem. Art. 77 DSGVO jederzeit mit einer Beschwerde an eine Datenschutzaufsichtsbehörde wenden. Diese ist der Landesdatenschutzbeauftragte Baden-Württemberg, Postfach 102932, 70025 Stuttgart.	Dieses Recht gilt unabhängig anderweitiger verwaltungsrechtlicher oder gerichtlicher Rechtsbehelfe.

Ihren Widerspruch bzw. den Widerruf der Einwilligung können Sie jederzeit formfrei an uns richten. Im Interesse einer geordneten Bearbeitung und zur Vermeidung von Verzögerungen bei der Bearbeitung bitten wir Sie, die folgenden Kontaktdaten zu verwenden:

Stadtwerke Karlsruhe GmbH
Tel.-Nr. 0721 599-2225
Fax-Nr. 0721 599-2099
E-Mail: ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de
Internet: www.ka-glasfaser.de

X. Bereitstellungsanforderungen bzw. Verpflichtungen

Sie müssen uns nur diejenigen personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen, welche wir für den Abschluss, die Durchführung und die Beendigung der Vertragsbeziehung bzw. des spezifischen Zweckes benötigen oder die wir aufgrund gesetzlicher Regelungen erheben müssen. Wenn Sie uns diese Daten nicht bereitstellen, werden wir den Vertragsschluss ablehnen müssen bzw. können den Vertrag nicht mehr durchführen.

XI. Automatisierte Entscheidungsfindung

Wir weisen darauf hin, dass eine automatisierte Entscheidungsfindung bei uns nicht durchgeführt wird. Bezüglich der Bonitätsprüfung verweisen wir auf den unter V. aufgeführten Link.

XII. Änderungsklausel

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, wird auch die Datenschutzinformation von Zeit zu Zeit angepasst. Wir werden Sie über Änderungen rechtzeitig informieren. Den jeweils aktuellen Stand dieses Datenschutzhinweises finden Sie auf unserer Homepage.

XIII. Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht
Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 e DSGVO (Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse) und Art. 6 Abs. 1 f DSGVO (Datenverarbeitung auf Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling im Sinne des Art. 4 Nr. 4 DSGVO (soweit einschlägig).

Im Falle eines Widerspruchs werden wir Ihre personenbezogenen Daten mit Wirkung für die Zukunft nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende berechtigte Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Widerspruchsrecht gegen eine Verarbeitung von Daten für Zwecke der Direktwerbung
Im Einzelfall verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Direktwerbung zu betreiben. Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

Wenn Sie der Verarbeitung zum Zwecke der Direktwerbung widersprechen, so werden Ihre personenbezogenen Daten mit Wirkung für die Zukunft nicht mehr für diese Zwecke verarbeitet.

Adressat und Form des Widerspruchs
Der Widerspruch kann formfrei mit dem Betreff „Widerspruch" unter Angabe Ihres Namens, Ihrer Adresse und Ihres Geburtsdatums erfolgen und sollte gerichtet werden an:

Stadtwerke Karlsruhe GmbH
Tel.-Nr. 0721 599-2225
Fax-Nr. 0721 599-2099
E-Mail: ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de
Internet: www.ka-glasfaser.de

1. Standardleistungen

1.1. Überlassung

1.1.1. Allgemein

Die Stadtwerke Karlsruhe GmbH (SWK) überlässt dem Kunden mit seinen KA Glasfaser-Produkten einen leistungsfähigen Internetanschluss per Glasfaserdirektanbindung. Das Internet wird gemeinsam mit einem Voice over IP angeboten.
Die Produkte werden nur im Bereich des dafür ausgebauten Netzgebietes und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt. Die SWK behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Leistungsmerkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

1.1.2. Bereitstellung des Anschlusses

SWK stellt dem Kunden am Hausübergabepunkt (APL) im Gebäude einen Glasfaseranschluss bereit, über den mit einem Netzabschlussgerät (ONT/Router) Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten an das Internet zur Verfügung gestellt werden. Die verfügbaren Schnittstellen sind dabei abhängig vom Typ des Endgerätes (z. B. USB, LAN, WLAN für Datendienste und S0 bzw. a/b für Sprachdienste).

1.1.3. Endgerät

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt SWK dem Kunden neben der gebuchten Anschlusseinrichtung auf Wunsch einen hochwertigen Router zum Vorzugspreis zur Verfügung. Der Router verbleibt im Eigentum der SWK. Der Kunde mietet diesen zu den vertraglich vereinbarten Konditionen. Eine Entriegelung der Endgeräte bei vorzeitiger Kündigung des Vertragsverhältnisses findet nicht statt. Es handelt sich um Mietgeräte, die im Eigentum der SWK stehen und daher am Ende des Mietzeitraums vom Kunden an die SWK zurückzusenden sind. Wird der Anschluss mit einem anderen, als dem von SWK gelieferten Gerät betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden. Die Nutzung der vollen Leistungsfähigkeit und der maximalen Übertragungsrate (Up- und Download) des KA Gigaspeed Anschlusses kann mit der AVM Fritz!Box 7530 AX nicht gewährleistet werden. Der Kunde muss dafür den Premium-Router auswählen.

Sofern der Privatkunde den Router über die SWK mietet, erfolgt die Konfiguration des Routers über ein zentrales System, sodass ein Eingriff des Privatkunden nicht erforderlich ist. Zudem wird der Router so eingestellt, dass dieser sich die notwendigen Sicherheitsupdates automatisch vom Hersteller lädt. Im Fall einer Störung kann die SWK oder ein von ihr beauftragter Dienstleister remote auf den Router zugreifen, sofern der Kunde dies nicht deaktiviert. Eine Deaktivierung kann die Fehlerbehebung erschweren und zu Zusatzkosten führen.

Für den Betrieb des Routers ist eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1 Metern zum Installationsort des Routers erforderlich. Im Lieferumfang des Routers ist ein ca. 1,5 m langes LAN-Kabel enthalten, mit dem der Router an das Netzabschlussgerät (ONT) angeschlossen wird. Sofern der Router an einem anderen Ort installiert werden soll, ist die dafür erforderliche Verkabelung innerhalb des Gebäudes nicht Bestandteil der Leistung der SWK. Der Kunde trägt die Stromkosten für den Router und den ONT. Zur Nutzung der durch SWK zur Verfügung gestellten Endgeräte gelten die Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SWK. Die jeweiligen Entgelte hierfür sind in der Preisliste der SWK aufgeführt.
Für die einzelnen Produkte von SWK sind Geräte mit bestimmten Schnittstellen erforderlich:

- Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer VLAN-WAN Anschluss

1.1.4. Installation

Die Installation der grundlegenden Funktion erfolgt durch SWK mittels automatischer Provisionierung. Alternativ kann durch den Kunden ein kostengünstiger Vor-Ort-Service gebucht werden. Bei der Verwendung von eigenen Endgeräten kann SWK keinen Support bei der Inbetriebnahme oder Störungen am Endgerät geben.

1.2. Internet-Anschluss

Die SWK vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll (IP). Die IP-Adressbereitstellung erfolgt per PPPoE. Der Kunde erhält standardmäßig eine dynamische private IPv4-Adresse aus dem Adressbereich gemäß RFC 6598 (Carrier Grade NAT). Die Verbindung ins Internet wird über eine geteilte öffentliche IPv4-Adresse des Providers realisiert. Aufgrund der Verwendung von Carrier Grade NAT (CGNAT) ist die direkte Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden aus dem Internet (z. B. für IP-Kameras, Fernwartung oder eigene Serverdienste) nicht möglich, da keine individuelle öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen wird.
Ein eingehender Zugriff auf Kundengeräte kann daher nur über vom Kunden initiierte Verbindungen oder über Dienste Dritter (z. B. VPN-Tunnel, Cloud- oder Relay-Dienste der jeweiligen Hersteller) erfolgen.
Die Bereitstellung einer individuellen öffentlichen IPv4-Adresse kann – sofern technisch verfügbar –gesondert beauftragt werden. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere die erforderliche Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) sowie die Unterstützung bei deren Beschaffung, ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung und liegt außerhalb der Verantwortung der SWK.

Die mittlere Verfügbarkeit für den Zugang zum Internet liegt im Jahresdurchschnitt bei 97 Prozent. Im Zuge der dynamischen IP-Adressvergabe kann die IP automatisch im Ermessen der SWK neu vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SWK von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWK. Der Kunde hat zudem keinen Anspruch auf eine feste IP- Adresse, es sei denn er hat diese Funktionalität kostenpflichtig hinzugebucht.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) stellt der Anbieter dem Kunden ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden aus gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

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

Hinweis: Für den von SWK 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 von SWK erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Dies kann auch negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Die Tarife/Pakete der TK-Produkte 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. Die SWK behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag zu kündigen.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in den Produktinformationsblättern (siehe www.ka-glasfaser.de) angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die bestellte Übertragungsgeschwindigkeit wird zugesagt.

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:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhalteanbieters
- angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Speichermedien)

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die SWK wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

1.2.1 Wechsel der Bandbreite

Ein Wechsel der Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechselauftrages von der SWK angebotenes Produkt möglich. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, wird die SWK von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Upgrade wieder auflebt und unverändert fortgesetzt wird.

1.2.2 Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Die SWK behält sich vor, jederzeit zum Schutz des Netzbetriebs, bspw. bei DDoS-Angriffen, vorübergehend und ausschließlich zum Zwecke der Gefahrenabwehr bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken. Werden der SWK Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann die SWK die Übermittlung von Daten zu Kunden oder Netzen dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken. Dies gilt nicht als Störung.

Leistungsbeschreibung

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

1.2.3 Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang

Die SWK nutzt zur Sicherstellung der Netzqualität und -sicherheit folgende Verkehrsmanagement-Maßnahmen:

Es kommt grundsätzlich nur für Überlastsituationen im Backbone, ein mehrstufiges, hierarchisches Verfahren zur Qualitätssicherung zur Anwendung. Im ersten Schritt werden unterschiedliche Verkehrsklassen für unterschiedliche Produkte definiert und dann technisch gegeneinander gewichtet. Geschäftskundenprodukte werden beispielsweise gegenüber Privatkundenprodukten bevorzugt behandelt. Pro Verkehrsklasse, nicht pro Kunde, werden die Produkte dann einer Verkehrssteuerung zugeführt. Neben diesem Gewichtungsfaktor wird jeder Verkehrsklasse auch eine Mindestbandbreite im Backbone zugewiesen, sodass auch im Überlastfalle keine Produktklasse komplett verdrängt werden kann. Bandbreitenreduzierungen aufgrund von Überlastsituationen treffen alle Kunden innerhalb einer Produktklasse statistisch gleichermaßen. Eine generelle Bevorzugung oder Benachteiligung von Diensten Dritter aus Richtung oder in Richtung Internet findet ausdrücklich nicht statt. Die Verkehrsmanagement-Maßnahmen beinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten. Neben den Verkehrsmanagement-Maßnahmen werden zur Sicherstellung von vertraglich vereinbarten Spezialdiensten weitere Maßnahmen getroffen. So wird das IP-basierte Telefonieprodukt als Spezialdienst innerhalb des Datenpfades bevorzugt transportiert. Aufgrund der geringen Bandbreitenanforderungen von ca. 0,1 Mbit/s pro Gespräch ergeben sich daraus keine wesentlichen Auswirkungen auf die zur Verfügung stehende Internet-Bandbreite.

1.3. Telefoniedienst

1.3.1. Leistung im Überblick

Die SWK stellen einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Lieferumfang schließt die Zuweisung von geografischen Rufnummern mit ein. Alternativ ist die Mitnahme der von einem anderen Anbieter zugewiesenen geografischen Rufnummer möglich.

Der Telefoniedienst umfasst:
- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle) für Privat- und Gewerbekunden
- bis zu drei Rufnummern bei Neuanschlüssen (ohne Aufpreis)
- Erweiterung auf bis zu zehn Rufnummern (mit Aufpreis je Nummer)

1.3.2. Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät

Der Telefoniedienst basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP). SIP ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei und mehr Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert.

Die SWK setzt SIP-Trunking ein, d.h. alle Telefonnummern sind einem SIP-Account zugeordnet. Daher ist nicht jede einzelne Telefonnummer bei der SWK mit einem eigenen SIP-Account registriert. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu.

Nutzungsvoraussetzung ist daher ein dazu kompatibles Endgerät bzw. Router. Die von der SWK angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernimmt die SWK für die Funktionsfähigkeit des Telefoniedienstes und des jeweiligen Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und leistet auch keine entsprechende Unterstützung.

1.3.3 Standardleistungen

1.3.3.1 SIP-Account

Die SWK überlässt dem Kunden einen SIP-Account. Die zur Registrierung nötigen Kennungen werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

1.3.3.2 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird.

1.3.3.3 Telefonieleistungsmerkmale

Mit dem Router der SWK stehen dem Kunden die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung.

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.

Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung wird ein ankommender Ruf z. B. durch einen Ton signalisiert.

Ruhe vor dem Telefon

Allen ankommenden Rufen wird ein „Besetzt" signalisiert. Das SIP- Endgerät (Router) erzeugt hierbei keinen Klingelton.

3er Konferenz

Zu zwei weiteren Gesprächsteilnehmern kann gleichzeitig eine Verbindung hergestellt werden, wobei jeder Teilnehmer mit jedem reden und die anderen beiden hören kann.

1.3.3.4 Fax

Ein Betrieb von analogen Faxgeräten ist grundsätzlich möglich und zulässig. Der Dienst Fax wurde jedoch für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze, konstruiert.

Daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefondienstes mit vorhandenen Faxgeräten nicht gewährleistet werden. Regelmäßig sind Anpassungen der Einstellungen der Faxgeräte für IP-Netze erforderlich; hierfür ist der Kunde verantwortlich. ISDN-PC-Karten funktionieren regelmäßig nicht. Inkompatibilitäten oder fehlerhafte Einstellungen vorhandener Geräte begründen keinen Mangel des Anschlusses. Vom Kunden durch entsprechende Störungsmeldungen veranlasste Vor-Ort-Einsätze wegen nicht funktionierender Faxübertagungen sind ggf. kostenpflichtig gemäß Preisliste.

1.3.3.5 Einschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse:
- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z. B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen sowie die Nutzung von ISDN-PC-Karten wird nicht unterstützt.
- Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am Anschluss der SWK grundsätzlich möglich und zulässig.

Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leitungsumfang dieses Vertrages. Die SWK kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der SWK bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

- Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunksprachnetze können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsqualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. Die SWK ist hierfür nicht verantwortlich.
- Verbindungen in das Nicht-EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von der SWK mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde.
- Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call", sogenannte „Billigvorwahl"), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Pre selection") ist nicht möglich.

1.3.4 Rufnummern

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit drei geografischen Rufnummern geliefert. Optional können weitere Rufnummern (insgesamt max. 10) gegen Entgelt lt. Preisliste zusätzlich bestellt oder portiert werden.

1.3.4.1 Rufnummernportierung

Die SWK unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Das heißt, dass bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber die bisherigen Rufnummern behalten werden können, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde das durch die SWK 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 SWK. Die SWK 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 (Preselection, spezieller DSL-Tarife etc.) ist allein Sache des 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.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn der Anbieterwechselauftrag vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens einen Monat vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der SWK eingeht.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens der SWK im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit der SWK zulässigerweise widerrufen.

1.3.4.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer
Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern kann die SWK neue Einzelrufnummern zuteilen.

1.3.4.3 Notruf und Nomadische Nutzung
Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Die SWK 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 Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf"), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen. Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht. Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt.

1.3.4.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperren
Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der SWK im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von der SWK zur Verfügung gestellt. Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x.

Verbindungen zu Servicerufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz von der SWK gesperrt. Dies betrifft u.a. Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummerngasse 118xx. Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die SWK mit separatem Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern") beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung des hierzu von der SWK beauftragten Dienstanbieters. Ansprechpartner für alle Anfragen zu diesen und Einsprüche gegen diese Rechnungen ist der jeweilige Dienstanbieter, in keinem Fall jedoch die SWK.
Die SWK behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen.

Die SWK behält sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die SWK dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

1.3.4.5 Rufnummernanzeige
Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion (zu dieser Möglichkeit vgl. 1.3.3.3).

1.3.5 Telefontarife

1.3.5.1 Tarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz
Die Telefon-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 1.3.6.3. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, z. B. Sonderrufnummern, Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 1.3.5.3 wird ausdrücklich hingewiesen. Die monatliche Pauschale für den Telefontarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten.

1.3.5.2 Tarif Mobilfunk-Flatrate
Die Mobilfunk-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen in das D1-Mobilfunknetz der Deutschen Telekom, in das D2-Mobilfunknetz von Vodafone und in das o2-Mobilfunknetz innerhalb Deutschlands. Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 1.3.5.3. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind (z. B. Sonderrufnummern, Auslandsverbindungen, usw.) werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 1.3.5.3 wird ausdrücklich hingewiesen.

1.3.5.3 Nutzungsbeschränkungen
Für die Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz für Standardtelefonieverbindungen gilt: Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- Bei Privatkunden-Produkten/-tarifen sicherzustellen, dass jede Nutzung für gewerbliche oder selbstständig/freiberufliche Tätigkeit unterbleibt. Gelegentliche und untergeordnete Nutzungen bleiben außer Betracht.
- Keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstigen Datenverbindungen aufzubauen.
- Keine dauerhafte Anrufweiterschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten.
- Eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der SWK genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen und nicht dauerhaft einzurichten.
- Keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte außerhalb seines Haushaltes weiterzugeben.
- Keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax- Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Callthrough).
- Keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer oder Konferenzdienste) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden.
- Keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio hören).
- Keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.
- Die Herstellung vergleichbarer Verbindungen gemäß dieser Aufstellung zu unterlassen.

Im Falle des Missbrauchs ist die SWK berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist der Kunde verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht der Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Die SWK ist berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden ist die SWK berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der SWK, die bei einem Internet- und Telefonie-Tarif die entsprechende Internet-Bandbreite erzielen.

1.4 TV-Dienst
Die Leistungen im Bereich des TV- und Video-Streamings werden durch waipu.tv angeboten. Die SWK versteht sich nur als Vertriebspartner. Der Kunde wird Vertragspartner von waipu.tv. Alle weiteren Informationen zur Leistung können Sie folgender Webseite entnehmen. https://microsite.waipu.tv

1.5 Kundenportal
Die SWK stellt ihren Kunden im Kundenportal verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen und Rechnungen eingesehen werden. Zudem sind viele Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt unter Angabe des dem Kunden vorher von SWK mitgeteilten Kunden-Logins und des Kundenpasswortes. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.

2. Zusatzleistungen

Die SWK oder ein durch SWK beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

2.1. Vor-Ort-Installation
Die Vor-Ort-Installation umfasst folgende Leistungen:
- Einrichten des Anschlusses
- Installation des Routers
- Abschließende Funktionsprüfung

2.2. Optionale feste IPv4-Adresse
Auf Wunsch eines Kunden kann dem Anschluss im Rahmen eines Gewerbekundenpaketes optional eine einzelne feste öffentliche IP(v4)-Adresse zugewiesen werden - sofern verfügbar. Diese kann bspw. für VPN-Anschlüsse genutzt werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte feste IP-Adresse.

3. Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

3.1 Verfügbarkeit
Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 97 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Tele-

foniedienste beträgt 97 Prozent. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, sodass 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 Sperren;
- Höhere Gewalt.

3.2 Störungen

Als Störungen 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 SWK und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

3.3 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

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

3.4 Unterstützung und Störungsannahme

Für die Störungsannahme sowie Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des Anschlusses hält die SWK eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif bereit. Die Nummer wird dem Kunden bei Vertragsbeginn und auf der Rechnung mitgeteilt. Diese Störungshotline ist wochentags von 8 bis 22 Uhr und samstags von 09 bis 18 Uhr zu erreichen. Alternativ kann das online bereitgestellte Kundenportal oder die auf der Webseite angegebenen Kontakt-Emailadressen genutzt werden. Für Störungsmeldungen, die auf anderen Wegen übermittelt werden, sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

3.5 Reaktionszeit, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt an Werktagen 24 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. In dieser Zeit teilt die SWK dem Kunden ein erstes Zwischenergebnis mit. Falls erforderlich, vereinbart die SWK bzw. ein von ihr beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbesondere ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (z. B. keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), entfällt die Wiederherstellungsfrist gemäß Ziffer 3.6. Wenn erforderlich, wird ein neuer Termin vereinbart; eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß Preisliste berechnet.

3.6 Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen beseitigt die SWK die Störung regelmäßig innerhalb 2 Kalendertagen (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Samstage, Sonntage oder gesetzliche Feiertage bleiben bei Berechnung der Frist außer Betracht. Diese Fristen gelten nur für Störungen im Verantwortungsbereich der SWK. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

4. Tarifierung/Preise

SWK berechnet einmalige Einrichtungskosten, einen monatlichen Grundpreis und ggf. von der Dienstleistung abhängige Verbrauchs- und Verbindungspreise. Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste. Rechnungsbeträge werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Die Rechnung und, sofern gewünscht, der Einzelverbindungsnachweis werden online über das Kundenportal (siehe 1.5) zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch ist auch eine postalische Zustellung der Rechnung möglich.

Unsere jährliche Tarifberatung findet bei 24 Monatsverträgen in der Rechnung zum Ende des ersten Vertragsjahres statt. In den übrigen Fällen mit der Unterrichtung über das Ende des Vertragsverhältnisses.

5. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

SWK ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität und unsers Netzes zu schützen: SWK reagiert mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder –lücken.

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten durch SWK
- ISMS
- Netzüberwachung
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

6. Entschädigungsregelungen

6.1 Anbieterwechsel

Wird der Dienst beim Anbieterwechsel für Sie als Endnutzer länger als einen Kalendertag unterbrochen, können Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Kalendertag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, je nach dem welcher Betrag höher ist. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.

6.2 Rufnummernmitnahme

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, können Endnutzer nach § 59 Abs. 6 TKG als Endnutzer von uns eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern SWK die Verzögerung zu vertreten hat.

6.3 Verzögerte Entstörung

Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, können nach § 58 Abs. 2 TKG Verbraucher oder Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, wenn Sie die Störung selbst zu vertreten haben.

Eine Entschädigung kann ab dem dritten Kalendertag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden (§ 58 Abs. 3 TKG). Die Höhe der Entschädigung beträgt

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem
- je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziff. 6.5 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen.
Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120 oder sicherheitsbehördlichen Anordnungen, ist keine Entschädigung zu zahlen.

6.4 Versäumter Kundendienst- oder Installationstermin

Versäumt SWK einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels, können Endnutzer gemäß § 59 Abs. 5 .2 TKG für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen (je nach dem welcher Betrag höher ist), es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins nach aus § 59 Abs. 4 S. 2 vertreten.

Verbraucher und Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, können eine solche Entschädigung auch bei einem versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung nach sich § 58 Abs. 3 TKG verlangen.

6.5 Minderung

Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es zu:

- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
- anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SWK den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 6.2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

6.6 Zur Anforderung

Sie können diese Entschädigungen innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall formlos per E-Mail geltend machen.

6.7 Abwehr- und Schadenersatzansprüche

Wenn SWK gegen das TKG, eine aufgrund des TKG erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund des TKG in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur verstößt, ist der Endnutzer zur Unterlassung verpflichtet, wenn dieser durch den Verstoß beeinträchtig ist. Der Unterlassungsanspruch besteht bereits dann, wenn eine Zuwiderhandlung droht. Fällt SWK Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last, ist er einem Endnutzer auch zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der ihm aus dem Verstoß entstanden ist. Geldschulden hat SWK ab Eintritt des Schadens zu verzinsen. Die §§ 288 und 289 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs sind entsprechend anwendbar.

7. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Kommt es zwischen SWK und dem Kunden zum Streit darüber, ob SWK dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag beziehen und die im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 51 bis 72 TKG) oder dem Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn. Weitere Informationen erhalten Sie unter: https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.

Im Übrigen nimmt SWK an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

8. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67 TKG

SWK arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der SWK dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte SWK aus Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet SWK ein Beschwerdeverfahren. Sie erreichen SWK unter folgenden Kontaktdaten:

z. B.

Stadtwerke Karlsruhe GmbH
Tel.-Nr. 0721 599-2225
Fax-Nr. 0721 599-2099
E-Mail: ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de
Internet: www.ka-glasfaser.de

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden sie auf unserer Website unter: www.ka-glasfaser.de

9. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste und Möglichkeit aktualisierte Informationen einzuholen.

Wir möchten Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist uns Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen

bieten wir Ihnen gerne eine auf Ihre individuellen Bedürfnisses angepasste Erweiterung unseres Produktportfolios folgende Produkte und Dienste an.

Nehmen Sie hierfür gerne Kontakt auf unter:

E-Mail: ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de
Tel.-Nr. 0721 599-2225

10. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWK für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.

Weitere Informationen zu den folgenden Themen sind in den AGB, der Preisliste sowie den Produktinformationsblättern enthalten:

- Aktuelle Preisinformationen sind in der Preisliste der SWK enthalten. Aktualisierte Informationen über alle anwendbare Tarife und Wartungsentgelte können auf unserer Website unter www.ka-glasfaser.de eingeholt werden.
- Informationen über die Vertragslaufzeit und die Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrags einschließlich eventueller Kündigungsgebühren. Einschließlich der Informationen über die Vertragsdauer bei gebündelten Diensten und die Bedingungen für die Verlängerung und Kündigung des Vertrags gegebenen falls die Bedingungen für die Kündigung des Bündelvertrags oder von Bestandteilen desselben.
- eine etwaige Mindestnutzung oder Mindestnutzungsdauer, die erforderlich ist, um von Werbeaktionen profitieren zu können.
- etwaige Entgelte im Zusammenhang mit Anbieterwechsel und Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für Verzögerung oder Missbrauch beim Anbieterwechsel sowie Informationen über die jeweiligen Verfahren;
- Informationen über das Recht der Verbraucher, bei vorausbezahlten Diensten im Falle eines Wechsels auf Anfrage etwaiges Restguthaben erstattet zu bekommen, wie in Artikel 106 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2018/1972 festgelegt;
- Informationen zu fälligen Entgelten bei etwaiger vorzeitiger Kündigung des Vertragsverhältnisses, einschließlich der Informationen zur Entriegelung des Endgeräts und einer Kostenanlastung für Endgeräte

Produktinformationsblatt nach § 1 TK Transparenzverordnung

Vermarktung seit:
01.09.2021

KA Highspeed (Festnetz)

☒ Internet ☒ Telefonie ☐ TV

Das Produkt beinhaltet einen Festnetz-Anschluss mit einer Internet-Flatrate und einer Telefon-Festnetz-Flatrate in das deutsche Festnetz. Eine IPTV Option kann kostenpflichtig zugebucht werden. Weitere Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, den AGB, der Preisliste und unter www.ka-glasfaser.de.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	**300 Mbit/s**	**300 Mbit/s**
Normalerweise zur Verfügung stehend	**300 Mbit/s**	**300 Mbit/s**
Minimal	**300 Mbit/s**	**300 Mbit/s**

Bei diesem Produkt erfolgt keine verbrauchsabhängige Reduzierung der Geschwindigkeit. Eine Messung der Datenübertragungsrate ist über das Angebot der Bundesnetzagentur unter https://breitbandmessung.de/ möglich.

Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	· 24 Monate Mindestlaufzeit · automatische Vertragsverlängerung mit monatlicher Kündigungsfrist
Entgelt für das Komplettprodukt	· 44,99 € pro Monat
Hardware	· nicht inkludiert · Router als Mietoption erhältlich

Produktinformationsblatt

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Produktinformationsblatt nach § 1 TK Transparenzverordnung

Vermarktung seit:
01.09.2021

KA Megaspeed (Festnetz)

☒ Internet ☒ Telefonie ☐ TV

Das Produkt beinhaltet einen Festnetz-Anschluss mit einer Internet-Flatrate und einer Telefon-Festnetz-Flatrate in das deutsche Festnetz. Eine IPTV Option kann kostenpflichtig zugebucht werden. Weitere Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, den AGB, der Preisliste und unter www.ka-glasfaser.de.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	**600 Mbit/s**	**600 Mbit/s**
Normalerweise zur Verfügung stehend	**600 Mbit/s**	**600 Mbit/s**
Minimal	**600 Mbit/s**	**600 Mbit/s**

Bei diesem Produkt erfolgt keine verbrauchsabhängige Reduzierung der Geschwindigkeit. Eine Messung der Datenübertragungsrate ist über das Angebot der Bundesnetzagentur unter https://breitbandmessung.de/ möglich.

Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	· 24 Monate Mindestlaufzeit · automatische Vertragsverlängerung mit monatlicher Kündigungsfrist
Entgelt für das Komplettprodukt	· 64,99 € pro Monat
Hardware	· nicht inkludiert · Router als Mietoption erhältlich

Produktinformationsblatt

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Produktinformationsblatt nach § 1 TK Transparenzverordnung

Vermarktung seit:
01.09.2021

KA Gigaspeed (Festnetz)

☒ Internet ☒ Telefonie ☐ TV

Das Produkt beinhaltet einen Festnetz-Anschluss mit einer Internet-Flatrate und einer Telefon-Festnetz-Flatrate in das deutsche Festnetz. Eine IPTV Option kann kostenpflichtig zugebucht werden. Weitere Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, den AGB, der Preisliste und unter: www.ka-glasfaser.de

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	**1000 Mbit/s**	**1000 Mbit/s**
Normalerweise zur Verfügung stehend	**900 Mbit/s**	**900 Mbit/s**
Minimal	**900 Mbit/s**	**900 Mbit/s**

Bei diesem Produkt erfolgt keine verbrauchsabhängige Reduzierung der Geschwindigkeit. Eine Messung der Datenübertragungsrate ist über das Angebot der Bundesnetzagentur unter https://breitbandmessung.de/ möglich.

Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	· 24 Monate Mindestlaufzeit · automatische Vertragsverlängerung mit monatlicher Kündigungsfrist
Entgelt für das Komplettprodukt	· 89,99 € pro Monat
Hardware	· nicht inkludiert · Router als Mietoption erhältlich

Produktinformationsblatt

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Produktinformationsblatt nach § 1 TK Transparenzverordnung

Vermarktung seit:
01.09.2021

KA Highspeed inkl. Gewerbepaket (Festnetz)

☒ Internet ☒ Telefonie ☐ TV

Das Produkt beinhaltet einen Festnetz-Anschluss mit einer Internet-Flatrate und einer Telefon-Festnetz-Flatrate in das deutsche Festnetz. Eine IPTV Option kann kostenpflichtig zugebucht werden. Weitere Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, den AGB, der Preisliste und unter www.ka-glasfaser.de.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	**300 Mbit/s**	**300 Mbit/s**
Normalerweise zur Verfügung stehend	**300 Mbit/s**	**300 Mbit/s**
Minimal	**300 Mbit/s**	**300 Mbit/s**

Bei diesem Produkt erfolgt keine verbrauchsabhängige Reduzierung der Geschwindigkeit. Eine Messung der Datenübertragungsrate ist über das Angebot der Bundesnetzagentur unter https://breitbandmessung.de/ möglich.

Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	· 24 Monate Mindestlaufzeit · automatische Vertragsverlängerung mit monatlicher Kündigungsfrist
Entgelt für das Komplettprodukt inkl. Gewerbepaket Listenpreis inkl. MwSt.	· 68,78 € pro Monat
Hardware	· nicht inkludiert · Router als Mietoption erhältlich

Produktinformationsblatt

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Produktinformationsblatt nach § 1 TK Transparenzverordnung

Vermarktung seit:
01.09.2021

KA Megaspeed inkl. Gewerbepaket (Festnetz)

☒ Internet ☒ Telefonie ☐ TV

Das Produkt beinhaltet einen Festnetz-Anschluss mit einer Internet-Flatrate und einer Telefon-Festnetz-Flatrate in das deutsche Festnetz. Eine IPTV Option kann kostenpflichtig zugebucht werden. Weitere Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, den AGB, der Preisliste und unter www.ka-glasfaser.de.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	**600 Mbit/s**	**600 Mbit/s**
Normalerweise zur Verfügung stehend	**600 Mbit/s**	**600 Mbit/s**
Minimal	**600 Mbit/s**	**600 Mbit/s**

Bei diesem Produkt erfolgt keine verbrauchsabhängige Reduzierung der Geschwindigkeit. Eine Messung der Datenübertragungsrate ist über das Angebot der Bundesnetzagentur unter https://breitbandmessung.de/ möglich.

Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	· 24 Monate Mindestlaufzeit · automatische Vertragsverlängerung mit monatlicher Kündigungsfrist
Entgelt für das Komplettprodukt inkl. Gewerbepaket Listenpreis inkl. MwSt.	· 88,78 € pro Monat
Hardware	· nicht inkludiert · Router als Mietoption erhältlich

Produktinformationsblatt

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Produktinformationsblatt nach § 1 TK Transparenzverordnung

Vermarktung seit:
01.09.2021

KA Gigaspeed inkl. Gewerbepaket (Festnetz)

☒ Internet ☒ Telefonie ☐ TV

Das Produkt beinhaltet einen Festnetz-Anschluss mit einer Internet-Flatrate und einer Telefon-Festnetz-Flatrate in das deutsche Festnetz. Eine IPTV Option kann kostenpflichtig zugebucht werden. Weitere Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, den AGB, der Preisliste und unter: www.ka-glasfaser.de

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	**1000 Mbit/s**	**1000 Mbit/s**
Normalerweise zur Verfügung stehend	**900 Mbit/s**	**900 Mbit/s**
Minimal	**900 Mbit/s**	**900 Mbit/s**

Bei diesem Produkt erfolgt keine verbrauchsabhängige Reduzierung der Geschwindigkeit. Eine Messung der Datenübertragungsrate ist über das Angebot der Bundesnetzagentur unter https://breitbandmessung.de/ möglich.

Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	• 24 Monate Mindestlaufzeit • automatische Vertragsverlängerung mit monatlicher Kündigungsfrist
Entgelt für das Komplettprodukt inkl. Gewerbepaket Listenpreis inkl. MwSt.	113,78 € pro Monat
Hardware	• nicht inkludiert • Router als Mietoption erhältlich

Stadtwerke Karlsruhe GmbH, Daxlander Straße 72, 76185 Karlsruhe
Amtsgericht Mannheim, Handelsregisternummer: HRB 107845



Mein Versprechen:
Ich komme zu
100 % in deine Wohnung



Meine Stärke:
Garantierte
Geschwindigkeit



Mein Team:
Persönlich für dich da

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Widerrufsbelehrung

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen, ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.
Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.
Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der
Stadtwerke Karlsruhe GmbH
Tel.-Nr. 0721 599-2225
Fax-Nr. 0721 599-2099
E-Mail: ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de
Internet: www.ka-glasfaser.de
mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.
Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.
Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.
Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben.
Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.
Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware in Höhe der aktuell gültigen Preise des jeweiligen Paketanbieters.
Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.
Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

☐ Hiermit widerrufe(n) ich/wir* den von mir/uns* abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren*/ die Erbringung der folgenden Dienstleistungen*

Bestellt/erhalten am*

Name des/der Verbraucher(s)

Straße, Hausnummer des/der Verbraucher(s)

PLZ, Ort des/der Verbraucher(s)

Datum

Unterschrift des/der Verbraucher(s)

* Unzutreffendes streichen

Du hast noch Fragen zu mir?

- Telefon: 0721 599 - 2225
  Mo. – Fr. von 8 – 22 und Sa. von 9 – 18 Uhr
  E-Mail: ka-glasfaser@stadtwerke-karlsruhe.de
  Website: www.ka-glasfaser.de

Stadtwerke Karlsruhe GmbH
Daxlander Straße 72 ▲ 76185 Karlsruhe

www.ka-glasfaser.de

KA Glasfaser
Ein Produkt der Stadtwerke Karlsruhe