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 dynami-

schen 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.

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 Telekommunikations-leistungen.

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 Bündel-vertrags oder von Bestandteilen desselben.
- eine etwaige Mindestnutzung oder Mindestnutzungs-dauer, die erforderlich ist, um von Werbeaktionen profitieren zu können.
- etwaige Entgelte im Zusammenhang mit Anbieter-wechsel 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, ein-schließlich der Informationen zur Entriegelung des Endgeräts und einer Kostenanlastung für Endgeräte