

# Leistungsbeschreibung

## 1. Standardleistungen

### 1.1. Überlassung

#### 1.1.1. Allgemein

Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH (SWOE) überlässt dem Kunden mit ihren Oelsnitz.media-Produkten einen leistungsfähigen Internetanschluss per Glasfaserdirektanbindung oder Verwendung der Teilnehmeranschlussleitung (Telefonleitung). Das Internet wird gemeinsam mit einem NGN-Telefonanschluss (Next Generation Network) angeboten. Die Produkte werden nur im Bereich des dafür ausgebauten Netzgebietes und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt. Die SWOE 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

Im Versorgungsgebiet gibt es mehrere Anschlussvarianten, über welche die Tarif-Produkte beauftragt werden können. Dies ist abhängig von der Kundenadresse.

Variante 1: Erstellung und Nutzung eines Glasfaserdirektanschlusses (FTTB/H Fibre To The Building/Home).

SWOE installiert an dem mit den Kunden vereinbarten Abschlusspunkt im Gebäude einen passiven Hausanschluss, der als Abschluss des Netzes definiert ist. Dieser geht aus Gründen der Betriebssicherheit nicht in das Eigentum des Anschlussinhabers über, sondern verbleibt im Eigentum der SWOE. Zusätzlich werden den Kunden Endgeräte entsprechend Preisliste angeboten. Die Endgeräte (Medienkonverter / Router) können gekauft oder gemietet werden.

Variante 2: Verwendung der Teilnehmeranschlussleitung vom Kabelzweiger der Telekom (FTTC Fibre To The Curb).

Kunde betreibt an der Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE), die als Abschluss des Netzes definiert ist, den gewünschten Endkunden-Router. Die Endgeräte (Router) können gekauft oder gemietet werden.

Variante 3: Verwendung der Koaxialinfrastruktur in Mehrfamilienhäusern

In dieser Variante wird über die vorhandene und durch den Hauseigentümer bereitgestellte Infrastruktur (Netzebene 4) ein Multimedia-Anschluss (Internet, Telefon, Kabel-TV (DVB-C)) unmittelbar am Übergabepunkt der Koaxialinfrastruktur (Kabelanschlussdose) errichtet. Die Übergabe der Internet- und Telefoniedienste erfolgt an einem Modem als definierten Netzabschluss (Ethernet). Für das Modem hat der Kunde eine 230V Steckdose zur Verfügung zu stellen. Das TV-Signal wird am Koaxial-Ausgang an das private TV-Verteilnetz (Netzebene 5) übergeben. Die Endgeräte (Modems) können gekauft oder gemietet werden.

Zur Einrichtung oder Reparatur des Anschlusses durch den Techniker ist der freie Zutritt bzw. Zugang zum Anschlussort/-gerät durch den Kunden zu gewährleisten.

#### 1.1.3. Endgerät

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt SWOE dem Kunden neben der gebuchten Anschlusseinrichtung auf Wunsch einen hochwertigen Router zum Vorzugspreis zur Verfügung. Der Router geht bei Kauf durch den Kunden mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über. Wird der Anschluss mit einem anderen als dem von SWOE gelieferten Gerät betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden.

Der Kunde darf nur Router verwenden, welche die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen (z. B. §74 TKG). Es dürfen nur Router verwendet werden, die den jeweils gültigen Schnittstellenbeschreibungen des Anbieters entsprechen.

Für die einzelnen Produkte von SWOE sind Geräte mit bestimmten Schnittstellen erforderlich. Die verfügbaren Schnittstellen sind dabei abhängig vom Typ des Netzabschlussgerätes und des Endgerätes (z. B. USB, LAN, WLAN für Datendienste und SO bzw. a/b für Sprachdienste oder einen Kabelanschluss für TV-Empfang (DVB-C)).

#### 1.1.4. Installation

Anschluss und Nutzung des Routers obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand und Leistungspflicht von SWOE. SWOE haftet nicht für Schäden, die durch Anschluss oder die Nutzung des Routers verursacht werden.

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

#### 1.1.5. Zugangsdaten

Die Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden nur an den Vertragspartner herausgegeben. Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten für das Kundenportal, den Telefonie-Account und die Internet-Zugangsdaten vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen. Weiterhin weist SWOE darauf hin, dass durch die Herausgabe von Zugangsdaten an den Endkunden Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch oder Erlangen der Daten durch Dritte entstehen können. Der Kunde hat ausreichende rechtliche und tatsächliche Vorkehrungen zur Vermeidung solcher Schäden zu treffen.

## 1.2. Internetdienst

Die SWOE vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 6 (IPv6). Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z. B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die

IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. SWOE verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die SWOE ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97 Prozent liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von SWOE automatisch neu vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SWOE von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWOE. Der Kunde hat zudem keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse.

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, ...). Bei Bedarf stellt die SWOE dem Kunden die notwendigen Informationen zur Verfügung.

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 SWOE 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 SWOE erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Dies kann auch negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Die Tarife / Pakete der Oelsnitz.media-Produkte enthalten für den Kunden einen zeitlich und volumensseitig unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss. Die SWOE behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzerverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag außerordentlich zu kündigen.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in den Produktinformationsblättern (siehe <https://oelsnitz.media>) 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 Ausbaubereiches 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 Inhaltenanbieters
- angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

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 SWOE 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 Download-Bandbreite

Ein Wechsel der Download-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von der SWOE angebotenes Produkt möglich. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass diese technisch nicht realisiert werden kann, wird die SWOE 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 SWOE 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 SWOE Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann die SWOE 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 SWOE 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 mit zugebuchtem Servicelevel werden beispielsweise gegenüber Privatkundenprodukten bevorzugt behandelt. Pro Verkehrsklasse, nicht pro Kunde, werden die Pro-

# Leistungsbeschreibung

dukte 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 beeinträchtigen 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.

## 1.2.4 Hauptmerkmale der Leistungen und Dienste

Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann, werden die Aufträge in folgenden Fristen abgeschlossen.	>50%: 5 Tage >95%: 10 Tage >99%: 20 Tage
Fehlerquote pro Anschlussleitung	<0,001%
Fehlerbehebungszeit	80%: <2 Stunden 95%: <8 Stunden
Beschwerden über Abrechnungsfehler	<0,001%
Latenz (Verzögerung)	<50ms
Verzögerungsschwankung	<10ms
Paketverlust	<0,1%

Verbindungsaufbauzeit	national: 1,4s >95%: 1,1s international: 3,3s > 95%: 2,9s
Qualität der Sprechverbindung	a) R-Factor nach E-Model G.109: 92,44 b) Abhängig von benutzten Codecs, Endgeräten, Zielen, Quellen c) Gemessen und berechnet über Monatsverkehr
Häufigkeit der Verbindungsabbrüche	< 0,001%
Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus	< 0,001%
Ausfallwahrscheinlichkeit	< 0,001%
Verzögerungen bei der Rufsignalisierung	< 0,001%

Zur Nutzung der durch SWOE zur Verfügung gestellten Endgeräte gelten die Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SWOE. Die jeweiligen Entgelte hierfür sind in der Preisliste der SWOE aufgeführt.

## 1.3. Telefondienst

### 1.3.1. Leistung im Überblick

Die SWOE stellen einen Telefondienst 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 Telefondienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle)
- bis zu drei Rufnummern bei Neuanschlüssen
- bei Gewerbekunden bis zu 6 Sprachkanälen mit bis zu 10 Rufnummern oder Rufnummernblöcke

### 1.3.2. Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät

Der Telefondienst 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 SWOE setzt SIP-Trunking oder SIP-Accounting ein, d.h. alle Telefonnummern können einem SIP-Account zugeordnet werden. Daher ist es möglich, dass nicht jede einzelne Telefonnummer bei der SWOE mit einem eigenen SIP-Account registriert wird. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu. Bei speziellen Endgeräten erfolgt die Zuweisung der Rufnummern basierend auf dedizierten SIP Accounts.

Nutzungsvoraussetzung ist daher ein dazu kompatibles Endgerät bzw. Router. Die von der SWOE angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernimmt die SWOE für die Funktionsfähigkeit des Telefondienstes und des jeweiligen Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und verpflichtet sich auch nicht zu einer entsprechenden Unterstützung.

Ändert der Kunde bei von SWOE bereitgestellter Hardware Einstellungen so ab, dass von SWOE kein Zugriff mehr auf das Endgerät erfolgen kann oder tauscht der Kunde während der Vertragslaufzeit die Hardware, entfällt der Haftungs- und Supportanspruch. Der Kunde hat geeignete Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu treffen.

### 1.3.3 Standardleistungen

#### 1.3.3.1 SIP-Account

Stand: 12/2021

Die SWOE überlässt dem Kunden einen SIP-Account. Soweit SIP-Daten auf kundeneigener Hardware eingesetzt werden, erstreckt sich die Gewährleistung von SWOE nur auf die Verfügbarkeit der Dienste und nicht auf das Zusammenwirken mit der Hardware des Kunden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die auf seiner Hardware vorinstallierte Software (Betriebssystem, Firmware, etc.) mit der von SWOE gelieferten Technik kompatibel ist. SWOE übernimmt für Ausfälle durch fehlerhafte Konfiguration der kundeneigenen Hardware und damit verbundene finanzielle oder materielle Folgen keine Haftung.

#### 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

Die Leistungsmerkmale der Telefonie sind grundsätzlich vom eingesetzten Endgerät abhängig.

#### 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 Faxübertragungen sind ggf. kostenpflichtig gemäß Preisliste.

#### 1.3.3.5 Einschränkungen

Der Telefondienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse. Die 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 werden nicht unterstützt.

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am Anschluss der SWOE grundsätzlich möglich und zulässig. Die technische Funktion kann jedoch nur sichergestellt werden, wenn diese Sonderdienste auf IP-Funktionalität basieren.

Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leitungsumfang dieses Vertrages. Die SWOE 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 SWOE 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 SWOE ist hierfür nicht verantwortlich.

Verbindungen in das Nicht-EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von der SWOE 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 („Preselection“) ist nicht möglich.

#### 1.3.4 Identifizierung belästigender Anrufe

Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifiziert die SWOE kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

#### 1.3.5 Rufnummern

Der Telefondienst wird standardmäßig mit bis zu drei geografischen Rufnummern und zwei Sprachkanälen geliefert.

##### 1.3.5.1 Rufnummernportierung

Die SWOE 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 SWOE 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 SWOE. Die SWOE 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 rechtzeitige 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 und Portierung der Rufnummern beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn der Anbieterwechselformular vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens zwanzig Arbeitstage (montags bis freitags) vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der SWOE einget.

# Leistungsbeschreibung

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 SWOE 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 SWOE zulässigerweise widerrufen.

Will der Kunde nach Beendigung dieses Vertrages einen unterbrechungsfreien Anbieterwechsel durchführen, müssen die Kündigung und der Auftrag zur Rufnummernportierung über das Anbieterwechselformular erfolgen. In diesem Fall darf die Leistung erst unterbrochen werden, nachdem die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. Liegen die Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vor, darf der Dienst maximal einen Kalendertag unterbrochen sein. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, ist SWOE verpflichtet, die Versorgung fortzuführen. SWOE wird in diesem Fall taggenau abrechnen. Der Vertrag mit SWOE muss fristgerecht gegenüber SWOE gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechselauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens zwanzig Arbeitstage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsschlusses bei SWOE eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. Es gilt der Preis für die Mitnahme der Rufnummer(n) zu anderen Anbietern gemäß Preisliste.

## 1.3.5.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern kann die SWOE neue Einzelrufnummern zuteilen.

## 1.3.5.3 Notruf und Nomadische Nutzung

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes von der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Die SWOE 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. SWOE weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass der Teilnehmeranschluss nur für die Nutzung von Hausnotruf, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet ist, die über einen notstromfähigen und funktionstüchtigen Zweitweg für die Alarmierung verfügen. Ein anderweitiger Betrieb erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. 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.

## 1.3.5.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrungen

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der SWOE im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von der SWOE zur Verfügung gestellt.

Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x.

Verbindungen zu Servicernummern, 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 SWOE 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 Nummernangabe 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die SWOE 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 SWOE beauftragten Diensteanbieters. Ansprechpartner für alle Anfragen zu diesen und Einsprüche gegen diese Rechnungen ist der jeweilige Diensteanbieter, in keinem Fall jedoch die SWOE.

Die SWOE behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen. Die SWOE 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 SWOE dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

## 1.3.5.5 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.

## 1.3.6 Telefonarife

### 1.3.6.1 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. 1.3.6.3 wird ausdrücklich hingewiesen. Die monatliche Pauschale für den Telefonarife Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten.

### 1.3.6.2 Tarif Mobilfunk-Flatrate

Die Mobilfunk-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen in alle deutschen Mobilfunknetze. Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 1.3.6.3. 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. 1.3.6.3 wird ausdrücklich hingewiesen.

### 1.3.6.3 Nutzungsbeschränkungen

Für die Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz und in die deutschen Mobilfunknetze 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 Anrufweitschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten.
- Eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der SWOE 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 SWOE 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 SWOE ist berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Die SWOE behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung der Telefon-Flatrate, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, den bestehenden Vertrag außerordentlich zu kündigen.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden ist die SWOE 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 SWOE, die bei einem Internet- und Telefonie-Tarif die entsprechenden Leistungen beinhalten.

## 1.4 Kundenportal

SWOE 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 SWOE mitgeteilten Kunden-Logins und des Kundenpasswortes. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.

## 2. Zusatzleistungen

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

### 2.1. Installationservice

Auf Wunsch des Kunden kann ein Installationservice gebucht werden, durch den der Anschluss und das bei SWOE erworbene Endgerät vor Ort in Betrieb genommen wird.

### 2.2. Feste IP-Adressen

Auf Wunsch des Kunden kann dem Anschluss dauerhaft eine öffentliche IPv4-Adresse (sofern in ausreichender Anzahl verfügbar) zugewiesen werden. Dadurch wird z. B. eine vereinfachte Installation eines VPN möglich.

### 2.3. TV-Dienst

#### 2.3.1. Leistung im Überblick

Durch das Produkt Oelsnitz.media-TV erhalten Sie Zugang zu Rundfunk- und TV-Sendern im Digitalstandard DVB-C sowie zu Zusatzinhalten, die diese per Internet bereitstellen. Bei entsprechender Beauftragung wird diese Leistung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten über den SWOE-Glasfaser-Anschluss ermöglicht. Die SWOE übermittelt die Rundfunk- und TV-Signale bis zum Übergabepunkt (Erfüllungsort).

# Leistungsbeschreibung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Eine nachträgliche Buchung verlängert den entsprechenden Oelsnitz.media-Internettarif um die Mindestvertragslaufzeit.

## 2.3.2. Voraussetzungen

Voraussetzung für eine störungsfreie Bereitstellung der Leistungen ist ein bestehender oder gleichzeitig abzuschließender Vertrag für den Zugang zum SWOE-Glasfaser-Anschluss und die Buchung eines Oelsnitz.media-Tarifes. Oelsnitz.media-TV kann nicht in Kombination mit einem Internetanschluss eines Drittanbieters genutzt werden.

Der Kabel-TV-Anschluss (DVB-C) wird unmittelbar am Glasfaser-Übergabepunkt errichtet und das TV-Signal wird am definierten Netzabschluss (Koaxial-Ausgang) an das private TV-Verteilnetz (Netzebene 4) übergeben. An diesen Netzabschluss ist die bisherige Bestandsverkabelung des privaten Verteilnetzes anzuschließen oder eine entsprechende Neuverkabelung (Koaxial-Antennenkabel) vorzunehmen.

Für den Empfang wird ein funktionsfähiges TV-Empfangsgerät mit einem Kabeltuner oder einem entsprechenden Rundfunkreceiver (DVB-C) benötigt. Für eine störungsfreie Nutzung wird die direkte Verkabelung der Empfangsgeräte per Koaxialkabel empfohlen.

Eine Nutzung des Anschlusses durch weiterführende Anschlussvarianten wie, z. B. Wireless LAN (WLAN), PowerLAN, z. B. direct LAN - dLAN oder Powerline (PLC) obliegt dem Kunden und wird nicht durch den Anbieter verantwortet. Sollte die Nutzung trotzdem über diese Techniken erfolgen, gewährleistet SWOE in diesem Fall keinen technischen Support. Zur Vermeidung von Fehlerquellen und für eine stabile Funktion ist eine fachgerechte Inhouse-Verkabelung durch den Kunden sicherzustellen.

SWOE ist berechtigt, die technische Realisierung der Signallieferung jederzeit zu ändern, sofern dies für den Kunden nicht mit Mehrkosten verbunden ist und die neue Signallieferung den Kunden objektiv nicht schlechter stellt, bzw. gleichwertige oder höherwertige Leistungen angeboten werden.

Der Abschluss eines Vertrages über SWOE entbindet den Kunden nicht von der Abführung der auf ihn entfallenen Rundfunkbeiträge an den "ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice" (früher: GEZ).

Es ist nicht gestattet, die zur Verfügung gestellten Inhalte (insbesondere TV- und Video- sowie Radioinhalte) oder Teile derselben außerhalb des nach diesem Vertrag gestatteten privaten Gebrauchs zu verwenden zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, mit ihnen zu werben oder sie sonst zu nutzen. Dies umfasst auch gewerbliche Zwecke oder öffentliche Wiedergabe (z. B. in Gaststätten, Hotels oder Krankenhäusern), es sei denn, SWOE hat dies zuvor ausdrücklich durch schriftliche Zustimmung gestattet.

## 2.3.3. TV-Signal und Senderangebot

Der Kunde kann über den TV-Anschluss Free-TV-Sender mit Standard-Auflösung (Standard Definition - SD), mit hoher Auflösung (High Definition - HD) und je nach Wiedergabegerät und Angebot der Sendeanstalten zusätzlich mit ultrahoher Auflösung (Ultra High Definition - UHD) empfangen.

Die Auswahl, die Anzahl der Sender und die Auflösung (SD/HD/UHD) werden von SWOE gemäß Vorgaben der Landesmedienanstalt in Abhängigkeit der Sendeanstalten und Satellitenbetreiber festgelegt und soweit dies die Bindung an Gesetze, (internationale) Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. von Landesmedienanstalten und Programmveranstaltern) vorschreibt. Die jeweils aktuelle Senderliste kann unter <https://oelsnitz.media> eingesehen werden.

SWOE behält sich vor, das Programmangebot, die Programmbelegung sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Hierunter fällt auch die Möglichkeit, während der Vertragslaufzeit technische Verbesserungen einzuführen, die zur Übertragung digitaler Signale genutzte Bandbreite zu reduzieren, ganz oder teilweise einzustellen und zu einer gegebenenfalls verschlüsselten Signalverbreitung zu wechseln.

Bei Einstellungen eines Senderbetriebes oder einem wesentlichen Wegfall von Programmen kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SWOE um gleichwertigen Programmersatz bemühen. SWOE hat keinen Einfluss auf die Programminhalte, Sendezeiten und Zusatzinhalte (z. B. Mediatheken, ...). Dies gilt auch für Inhalte von ausgewählten Drittanbietern (z. B. Streaming-Plattformen, Online-Videotheken, ...) die ggf. über das jeweilige Wiedergabegerät ermöglicht werden.

Sofern SWOE eigene weitere TV-Optionen (z. B. Auslands-TV-Pakete) anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.

## 2.3.4. Erwerb von Pay-TV-Inhalten und Angebote von Drittanbietern

Die Nutzung und der Erwerb von Pay-TV-Paketen der marktüblichen Anbieter von Bezahlfernsehen (z. B. Sky, HD+) setzt den Kauf von Entschlüsselungsmodulen und den Abschluss von Nutzungsverträgen mit dem jeweiligen Anbieter voraus. Das Empfangsgerät muss dafür den entsprechenden Entschlüsselungs-Standard CI+ unterstützen.

Verträge mit Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG sind direkt mit dem Unternehmen abzuschließen. Hierbei ist beim Anbieter anzugeben, dass eine sogenannte CI+-PKN-Karte (Privater Kabelnetzbetreiber) benötigt wird.

Das Angebot von HD+ kann direkt bei SWOE gegen gesondertes Entgelt erworben werden. Den Umfang des zu erwerbenden Senderpakets finden Sie im Internet unter [www.hd-plus.de](http://www.hd-plus.de) bzw. werden diese in der Senderliste entsprechend ausgewiesen.

Stand: 12/2021

Nutzungsverträge bzgl. der Inhalte von Drittanbietern (z. B. Pay-TV-Angebote, Mediatheken, Video-On-Demand- oder Streaming-Plattformen, Online-Videotheken, ...) kommen allein zwischen dem Kunden und den Drittanbietern zustande. Der Inhalt und die Verfügbarkeit der Drittangebote unterliegen einer laufenden Entwicklung, auf die SWOE selbst keinen Einfluss hat.

## 2.3.4. Sonderfall IPTV

Der IPTV-Anschluss (DVB-IPTV) wird unmittelbar am Internet-Übergabepunkt errichtet und das TV-Signal wird am definierten Netzabschluss (IP-Ausgang des Netzabschlusses) an das private IP-Verteilnetz (Netzebene 4) übergeben. An diesen Netzabschluss ist die bisherige Bestandsverkabelung des privaten IP-Verteilnetzes anzuschließen oder eine entsprechende Neuverkabelung (Netzwerkabel) vorzunehmen.

Für den Empfang von DVB-IPTV wird ein funktionsfähiges TV-Empfangsgerät mit einem DVB-IPTV-Tuner oder einem entsprechenden IPTV-Receiver (DVB-IPTV) benötigt. Für eine störungsfreie Nutzung wird die direkte Verkabelung der Empfangsgeräte per Netzwerkabel empfohlen.

Für das IPTV-Produkt sind Einschränkungen in der Funktionalität bei Pay-TV-Anbietern möglich, beispielsweise im Bereich der IP-Funktionalitäten des Anbieters Sky. Zudem kann eine Entschlüsselung verschlüsselter Inhalte ausschließlich über die CI+-Funktionalität von CI+-Karte und CI+-Modul vorgenommen werden.

## 3. Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

### 3.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 97 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefoniedienste 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 SWOE 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 SWOE im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der SWOE 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

SWOE nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 037421/408-50 entgegen. Der Beginn aktiver Entstörungsmaßnahmen beginnt innerhalb der Servicebereitschaft, Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 15.00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen. Wird innerhalb der Servicebereitschaft eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb der Entstörungsfrist nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Arbeitstag 08.00 Uhr.

### 3.5 Terminvereinbarung

SWOE vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 15.00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist entfällt in diesem Fall.

### 3.6 Entstörungsfrist

SWOE beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 2 Kalendertagen (Wiederherstellungszeit) ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. 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 in Anspruch genommen werden können. Diese Fristen gelten nur für Störungen im Verantwortungsbereich der SWOE. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

### 3.7 Fernzugriff

# Leistungsbeschreibung

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von SWOE zugelassener Software zu betreiben. Der Kunde ist verantwortlich, die vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates zu nutzen. SWOE ist bei vorliegender Supporterlaubnis dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch SWOE nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

## 4. Tarifierung/Preise

SWOE berechnet einen Einrichtungspreis, 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 Einzelbindungsnachweis werden online über das Kundenportal (siehe 1.4) zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch ist auch eine postalische Zustellung 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

SWOE ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität und unsers Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Maßnahmen nach TKG-Sicherheitskonzept
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

Hinweis auf Risiken im Internet, Schutzmöglichkeiten und Gegenmaßnahmen

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten.

SWOE weist Kunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z. B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

SWOE rät den Kunden dringend, diese oder vergleichbare Möglichkeiten zu nutzen.

## 6. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Kommt es zwischen SWOE und dem Kunden zum Streit darüber, ob SWOE 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](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](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.

Im Übrigen nimmt SWOE 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: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 7. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67

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

Beschwerdestelle SWOE  
Boxbachweg 2  
08606 Oelsnitz/V.  
Tel.: 037421/408-0  
Mail: [beschwerde@oelsnitz.media](mailto:beschwerde@oelsnitz.media)

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: <https://oelsnitz.media>

## 8. Einzelheiten 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 Bedürfnisse angepasste Erweiterung unseres Produktportfolios an.

Boxbachweg 2  
08606 Oelsnitz/V.  
Tel.: 037421/408-0  
Mail: [beratung@oelsnitz.media](mailto:beratung@oelsnitz.media)

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte diese oben genannten Kontaktwege oder kontaktieren uns über [beratung@oelsnitz.media](mailto:beratung@oelsnitz.media) für individuelle barrierefreie Verfahren.

## 9. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWOE 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 SWOE enthalten.
- Aktualisierte Informationen über alle anwendbare Tarife und Wartungsentgelte können unter <https://oelsnitz.media> 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 gegebenenfalls 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