

Leistungsbeschreibung für SWU TeleNet Telefon

1. Zielkunden

SWU TeleNet Telefon steht ausschließlich Verbrauchern und Klein- und Kleinstunternehmen mit max. 4 Mitarbeitern zur Verfügung.

1.1 Vertragsgegenstand

SWU TeleNet liefert dem Kunden die im Auftragsformular oder in der Online Bestellung (siehe grds. Vertragszusammenfassung und Online Bestellzusammenfassung) der SWU TeleNet ausgewählte Leistung. Das Angebot der SWU TeleNet in Prospekten, Anzeigen, Formularen etc. ist freibleibend. Maßgeblich sind die bei Vertragsabschluss geltenden Beschreibungen und Preise.

2. Telefonie-Anschluss

2.1 SIP-basierter Festnetzanschluss

SWU TeleNet stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Sprach/Telefonanschluss zur Verfügung. Der Sprachanschluss wird als Voice over Internet Protokoll (VoIP) Anschluss mit Protokoll SIP (Session Initiation Protokoll) bereitgestellt, um ankommende sowie abgehende Sprach- und Faxverbindungen darüber zu realisieren. Dafür stellt SWU TeleNet einen Breitbandanschluss mit einer Rufnummer zur Verfügung. Bei Zubuchung einer weiteren Rufnummer kann ein zeitgleiches Gespräch geführt werden, d.h. es stehen 2 Sprachkanäle zur Verfügung. Bei einer reinen Sprachnutzung des Anschlusses, ist die Nutzung des Internets z. B. zum Surfen nicht möglich. Hierzu muss ein Internetanschluss gebucht werden.

2.2 Anschlussvarianten

Anschlussvarianten ergeben sich aus den am Standort verfügbaren Übertragungsmedien wie folgt:

- FTTH (Fiber To The Home): Glasfaseranschluss bis in die Wohnung/Haus
- FTTB (Fiber To The Building): Glasfaseranschluss bis ins Gebäude mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die im Anschlussbereich des Gebäudes bestehenden Kupfer Telefonkabel
- FTTC (Fiber To The Curb): Glasfaser von SWU TeleNet bis zum Kupfer-Verteiler der Deutschen Telekom mit optisch/elektrischer Umsetzung von Glasfaser auf Kupfer
- BK (Breitbandkabel): Koaxial-Kabel bis in die Wohnung/Haus

2.3 Übergabepunkt

2.3.1 Die technischen Einrichtungen von SWU TeleNet erstrecken sich in der Regel bis zum Übergabepunkt. Dieser Übergabepunkt ist die Ersteinrichtung in der Nähe der Hauseinführung (z. B. für: FTTH-Einfamilienhaus: VKA und SFU, FTTH Mehrfamilienhaus: Splitter/VKA und SFU, FTTB: MDU / DPU, FTTC: TAE, BK: Galvanisches Trennglied mit F-Schraubbuchse nach Hauseinführung). Hier endet die Funktionsherrschaft/Verantwortung von SWU TeleNet und beginnt die Funktionsherrschaft/Verantwortung des Kunden, wobei z. B. die Hausverteilanlage (Verkabelung) in der Regel nicht zu der technischen Einrichtung von SWU TeleNet gehört. Die Hausverkabelung, u. a. Schnittstellen und Stecker müssen den Vorgaben der SWU TeleNet entsprechen, die SWU TeleNet stellt diese Informationen z. B. in Form einer „Technischen Richtlinie BK“ (TR BK) oder einer Bauherreninformation kostenfrei zur Verfügung.

2.3.2 Am Übergabepunkt bietet SWU TeleNet ihren Kunden i.d.R. wahlweise einen aktiven oder einen passiven Netzanschluss wie folgt an:

a) Netzanschluss passiv

Auf der Basis des „Gesetz(es) zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ (sog. „Routerwahlrecht“), endet das öffentliche Telekommunikationsnetz der SWU TeleNet gegenüber dem Kunden i.d.R. am passiven Netzabschlusspunkt, dem Übergabepunkt (siehe Ziff. 2.3.1). Bei passiven Netzanschlüssen wird dem Kunden keine Telekommunikationsendeinrichtung überlassen. Zur Nutzung der Leistungen der SWU TeleNet muss der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen anschließen (siehe Ziff. 2.7. und insbesondere Ziff. 2.7.5 Zugangsdaten).

b) Netzanschluss aktiv

Bei aktiven Netzanschlüssen stellt SWU TeleNet eine Ersteinrichtung in der Nähe der Hauseinführung, bzw. Wohnungseinführung zur Verfügung. Dem Kunden wird eine Telekommunikationsendeinrichtung überlassen, die als Schnittstelle zum öffentlichen Telekommunikationsnetz bestimmt ist (Regelinstallation). Wünscht der Kunde eine davon abweichende bzw. zusätzliche Installation, wird diese nach Aufwand, gemäß aktuell gültiger Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunde steht frei, die überlassene Telekommunikationsendeinrichtung nicht anzuschließen und stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen zu nutzen (siehe Ziff. 2.7 und im Besonderen Ziff. 2.7.5 Zugangsdaten).

2.4 Stromversorgung (siehe AGB Ziff. 9 Mitwirkungspflichten des Kunden)

2.5 Installation

2.5.1 Die Installation des Übergabepunktes (siehe Ziff. 2.3.1) erfolgt bei den Ausführungsvarianten FTTH, FTTB und BK, durch einen SWU TeleNet Techniker oder von SWU TeleNet beauftragten Ausführungshelfern. Bei Anschlüssen in FTTC ist keine Anschlussinstallation vor Ort nötig. Weitergehende Installationsarbeiten liegen im Verantwortungsbereich des Kunden, insbesondere Kabelverlegungsarbeiten oder Endgeräte Konfigurationen sind im Standardumfang nicht enthalten.

2.5.2 Eine Installation des Endgerätes (Router) durch die SWU TeleNet ist nicht Bestandteil des Vertrages.

2.6 Service- und Montageleistungen

Service- und Montageleistungen, wie z. B. Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteneinrichtung und Verlegung der Endleitung werden nach gesondertem Auftrag des Kunden gegen zusätzliches Entgelt durchgeführt. SWU TeleNet kann nur Service- und Support für die von SWU TeleNet bezogenen Endgeräte übernehmen (zubuchbare Leistung). Die Preise richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste.

2.6.1 SWU TeleNet ist berechtigt, in den Räumlichkeiten des Kunden alle notwendigen Einrichtungen zu installieren und diese mit dem Netz von SWU TeleNet zu verbinden, die notwendig sind, um SWU TeleNet in die Lage zu versetzen, die Dienstleistungen gegenüber dem Kunden zu erbringen. Sämtliche Einrichtungen, die von SWU TeleNet in den Räumlichkeiten des Kunden installiert wurden, entsprechen den Normen und Standards des European Telecommunication Standard Institute (ETSI).

2.6.2 Alle Einrichtungen, die im Rahmen des Vertrages von SWU TeleNet in Räumlichkeiten des Kunden eingebracht werden, verbleiben grds. bis zum Übergabepunkt im Eigentum von SWU TeleNet. Alle eingebrachten Einrichtungen sind sorgfältig zu behandeln und von schädlichen Einflüssen fernzuhalten. Der Kunde ist verpflichtet Dritte auf die Eigentumsrechte von SWU TeleNet hinzuweisen und SWU TeleNet unmittelbar zu unterrichten, falls Dritte Ansprüche an den Einrichtungen anmelden. Nach Vertragsende sind überlassene Einrichtungen innerhalb von 10 Tagen auf Kosten des Kunden an die SWU TeleNet zurückzugeben; nicht paketversandfähige Einrichtungen werden beim Kunden abgeholt. SWU TeleNet ist berechtigt im Falle der Zurverfügungstellung höherwertiger Einrichtungen vom Kunden zu verlangen, dass dieser für die Laufzeit dieses Vertrages die Einrichtungen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung versichert ist.

2.6.3 Die SWU TeleNet ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, das Hausverteilnetz vor und nach Ihrer Inbetriebsetzung zu überprüfen. Sie hat den Kunden auf erkannte Sicherheitsmängel aufmerksam zu machen und kann deren Beseitigung unverzüglich verlangen.

2.6.4 Werden Mängel festgestellt, welche die Sicherheit gefährden oder erhebliche Störungen erwarten lassen, so ist die SWU TeleNet berechtigt, den Anschluss oder die Versorgung zu verweigern; bei Gefahr für Leib und Leben ist sie hierzu verpflichtet.

2.6.5 Durch Vornahme oder Unterlassung der Überprüfung der Anlage sowie durch deren Anschluss an das Telekommunikationsnetz übernimmt die SWU TeleNet keine Haftung für die Mängelfreiheit der Anlage. SWU TeleNet kann den Ersatz aller Aufwendungen verlangen, die Ihr dadurch entstehen, dass das Hausverteilnetz nicht betriebsfertig ist oder den technischen Vorschriften nicht entspricht. Die Kosten können pauschal berechnet werden.

2.6.6 Werden Mängel im Hausverteilnetz trotz zweimaliger Aufforderung durch die SWU TeleNet von Kunden nicht beseitigt, so ist die SWU TeleNet berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen die Telekommunikationsleistung einzustellen.

2.7 Telekommunikationsendeinrichtungen

2.7.1 Auf der Basis des „Gesetz(es) zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ (sog. „Routerwahlrecht“), kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (z. B. Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden (siehe Ziff. 2.3.2 a)).

- 2.7.2 SWU TeleNet kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.
- 2.7.3 Schließt der Kunde Telekommunikationsendeinrichtungen, die nicht von SWU TeleNet bezogen werden, an das öffentliche Telekommunikationsnetz der SWU TeleNet an, so
- a) darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
 - b) haftet er für alle Schäden, die SWU TeleNet aus dem Anschluss einer den gesetzlichen Vorgaben nicht entsprechenden Endeinrichtung entstehen,
 - c) hat er gegenüber SWU TeleNet keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.
- 2.7.4 In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der SWU TeleNet hinaus von SWU TeleNet gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, muss der Kunde die von SWU TeleNet zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung nutzen und SWU TeleNet jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um SWU TeleNet die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. SWU TeleNet wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.
- 2.7.5 Zugangsdaten
- a) Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese technischen Zugangsdaten und Spezifikationen (Schnittstellen, etc.) werden dem Kunden im Downloadcenter auf www.swu.de/telenet in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Für den Zugang über das Netz von SWU TeleNet verwendet der Kunde an der vertraglich vereinbarten Installationsanschrift ausschließlich die von SWU TeleNet vorgegebenen Einstellungen (z. B. Firmware, Konfiguration, Schnittstellen und Zugangsdaten).
 - b) Der Kunde ist verpflichtet Telefoniezugangsdaten, geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.
- 2.7.6 Soweit nichts Andres vereinbart ist, übernimmt der Kunde die Installation des von SWU TeleNet zur Verfügung gestellten Zugangsendgerätes und der eventuell erforderlichen Software. An dem Zugangsendgerät kann der Kunde Endgeräte (z. B. Telefon) zur Übertragung von Sprache anschließen.
- 2.7.7 Wird dem Kunden im Rahmen des von ihm gewählten Produktes ein Endgerät überlassen, hat der Kunde keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät.
- 2.7.8 Abhängig vom Anschluss-Produkt und der eingesetzten Netztechnik ist ein für die jeweilige Schnittstelle des Anschlusses geeigneter Router/Modem erforderlich. Für den Sprachdienst sind nur Router/Modems mit aktueller Firmware (Software) und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Router/Modems mit älterer Firmware oder älteren Versionen der Schnittstellen werden eventuell nicht erkannt und können keine Verbindung zum Telefonanschluss herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. SWU TeleNet teilt dem Kunden vor Auftragserteilung diese Schnittstelle mit. Die Überlassung des Routers ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- 2.7.9 SWU TeleNet ist berechtigt, die zur Nutzung der Telefoniedienste sowie zu deren Ergänzung oder Änderung erforderliche Software/Firmware auf die Zugangsendgeräte zu ändern oder dort vorhandene Software/Firmware oder darauf gespeicherte Daten zu ergänzen oder zu ändern. Daher ist der Kunde verpflichtet, seine persönlichen Einstellungen bspw. auf der FRITZ!Box zu sichern, um sicher zu stellen dass Einstellungen nach einem Software-Update bzw. Hardwaretausch wieder hergestellt werden können.
- 2.7.10 Grds. muss der Kunde die regelmäßig erforderlichen Firmware-Updates auf dem Endgerät selbst durchführen. Ist der Kunde für daraus resultierende Schäden (z. B. Sicherheitslücken auf dem Router) verantwortlich.
- 2.8 Bereitstellung der Dienstleistung**
- 2.8.1 Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses wird einzelvertraglich festgelegt. Zeitangaben der SWU TeleNet zur Bereitstellung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der Textform und müssen als solche aus-

drücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung auch von verbindlichen Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.

2.8.2 Dem Kunden ist bekannt, dass Telekommunikationsdienste Änderungen unterliegen, welche durch technische Neuentwicklungen sowie gesetzliche und/oder behördliche Neuregelungen begründet sind. Die SWU TeleNet behält sich daher vor, Service und Leistungen für den Kunden dem jeweiligen Entwicklungsstand im Telekommunikationsbereich im jeweils erforderlichen und dem Kunden zumutbaren Umfang anzupassen, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich ist. Ein Anspruch des Kunden auf Anpassung besteht nicht.

2.8.3 Vorleistungen Dritter

Soweit SWU TeleNet eine Leistung zu erbringen hat, die von erforderlichen Vorleistungen, Zustimmungen oder Erlaubnissen Dritter oder des Kunden abhängig ist, steht die Leistungspflicht SWU TeleNets unter dem Vorbehalt, dass diese rechtzeitig, vollständig und in der erforderlichen Qualität erfolgen. Werden die erforderlichen Vorleistungen, Zustimmungen und Erlaubnisse nicht rechtzeitig, vollständig und in der erforderlichen Qualität erbracht, entfällt insoweit die Leistungspflicht der SWU TeleNet und die Haftung von SWU TeleNet ist ausgeschlossen. Die Leistungspflicht entfällt nicht und die Haftungspflicht ist nicht ausgeschlossen, wenn SWU TeleNet die nicht verspätete, unvollständige oder mangelhafte Qualität zu vertreten hat. Eine Änderung der Beweislast ist mit dieser Bestimmung nicht verbunden.

2.8.4 SWU TeleNet erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

2.9 Anschlussverfügbarkeit

2.9.1 Die Anschlussverfügbarkeit für den Sprachdienst beträgt 97,5 %. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit (in Stunden) des Anschlusses in Relation zu der rechnerischen Gesamtstundenzahl des entsprechenden Bewertungszeitraums. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

2.9.2 Ausnahmen der Verfügbarkeit

Nicht als Ausfallzeit gelten Zeiträume für Wartung, Installationsarbeiten und Umbauarbeiten, die von SWU TeleNet beim Kunden angekündigt sind, wobei die Ankündigung bis zu einen Tag vor dem Termin erfolgen kann. Bei Gefahr in Verzug können Wartung, Installationsarbeiten und Umbauarbeiten auch ohne vorherige Ankündigung erfolgen. Darüber hinaus gelten Zeiträume für Änderungsarbeiten, die durch Beauftragung des Kunden bedingt sind, nicht als Ausfallzeit. Bei der Berechnung der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit bleiben Zeiten der Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt, deren Ursache der Kunde selbst zu vertreten hat oder die auf Änderungswünschen des Kunden beruhen. Ebenso unberücksichtigt bleiben Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von unvermeidbaren Unterbrechungen (z. B. höhere Gewalt) oder Störungen außerhalb des Breitbandnetzes von SWU TeleNet, oder im Kupferkabelnetz der Deutschen Telekom AG (TAL), sofern diese nicht von SWU TeleNet zu vertreten sind.

2.9.3 Telefoneleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden (siehe AGB Mitwirkungspflichten des Kunden). Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der SWU TeleNet ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

3. Telefonie Nutzung

3.1 Rufnummern

3.1.1 Rufnummernvergabe

Bei Neueinrichtung wird dem Kunden bzw. dem Telefon-Anschluss je nach Verfügbarkeit und Beauftragung eine oder weitere Rufnummern aus dem Rufnummernkontingent, das die Bundesnetzagentur der SWU TeleNet zugewiesen hat, zugeteilt.

Wechselt der Kunde von einem anderen Netzanbieter (Provider) zu SWU TeleNet, kann/können seine bestehende(n) Rufnummer(n) per Portierungsauftrag zu SWU TeleNet übertragen werden. Diese Rufnummer(n) kann für Telefonate und/ oder Faxdienste verwendet werden. Die Zuteilung eines weiteren Telefonanschlusses ist gegen gesondertes Entgelt und technischer Verfügbarkeit möglich.

- 3.1.2** Der Kunde ermächtigt SWU TeleNet mit dem unterschriebenen Portierungsformular im Rahmen des Anbieterwechsels, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber bzw. Vertragspartner durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummerneinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit. Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich, nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die Gesellschaft eine Gebühr je Rufnummer. Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).
- 3.1.3** Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Anbieterwechsels zu SWU TeleNet findet während des sogenannten Portierungsfensters statt. Das Portierungsfenster liegt werktags (Montag bis Freitag) zwischen 6:00 Uhr und 12:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraums werden die physikalische Anschlussleitung und die zu übernehmende/n Rufnummer/n vom bisherigen Teilnehmernetzbetreiber zu SWU TeleNet übergeben und der Anschluss von SWU TeleNet bereitgestellt. Dabei kommt es zu Unterbrechungen des Dienstes (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die Gesellschaft ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Gesellschaft beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.
- 3.1.4** SWU TeleNet beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Der Standardkundendatensatz umfasst nach Wunsch des Kunden Name, Vorname oder Namenszusätze, Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer. Der Kunde bestimmt, in welchen Verzeichnissen der Eintrag erfolgt und ob sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder ganz unterbleibt. Ferner kann der Kunde seinen Eintrag für die Inverssuche freigeben oder der Inverssuche ausdrücklich widersprechen. Wünscht der Kunde keinen Eintrag seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden übermittelt.
- 3.1.5** Änderung der Rufnummer: Die Rufnummer(n) des Kunden kann/können auf Antrag geändert werden. Die Preise richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste.

3.2 Sprachverbindungen

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der Gesellschaft realisiert, sofern die Gesellschaft entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhaltenanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Kunde kann mittels seiner angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen aufbauen und entgegennehmen. SWU TeleNet bzw. die Subunternehmer der SWU TeleNet sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsnetzbetreiber; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.

Offline gebillte Rufnummerngassen sowie bestimmte Sonderdienste Dritter sind nur auf Antrag des Kunden freischaltbar und nutzbar (siehe Formular zur Freischaltung von Sonderrufnummern (Offline-Billing) im Downloadcenter). SWU TeleNet terminiert VoIP-Sessions mit Voice Codec G711.

3.2.1 Die SWU TeleNet behält sich vor, Sprachverbindungen nach einer Dauer von vier Stunden zu trennen. Eine sofortige Wiederwahl ist möglich.

3.2.2 Auf Grund der wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

3.2.3 SWU TeleNet behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt SWU TeleNet dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Ferner werden einige wenige Servicrufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von SWU TeleNet kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben.

Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung, insbesondere auch durch technische Vorkehrungen, vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.

3.3 Leistungsmerkmale für den Sprachdienst

Die folgenden Leistungsmerkmale werden vom Telefonanschluss kostenlos unterstützt, wenn das angeschaltete Endgerät diese unterstützt - bietet ein Leistungsmerkmal mehrere Varianten, die sich gegenseitig ausschließen, muss vom Kunden die gewünschte Variante im Auftrag angegeben werden:

a) Ständige Rufnummernübermittlung (CLIP (Calling Line Identification Presentation)).

Die A-Rufnummer wird beim B-Teilnehmer angezeigt

b) Ständige Rufnummernunterdrückung (CLIR (Calling Line Identification Restriction)).

Der A-Teilnehmer unterdrückt die Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer. HINWEIS: Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr ist aufgrund gesetzlicher Bestimmungen die Rufnummernunterdrückung nicht möglich. Bitte bei Rufnummernübermittlung und -unterdrückung Datenschutzhinweise beachten im Downloadcenter auf www.swu.de/telenet oder im Service-Center, Karlstr. 3, 89073 Ulm.

c) CFB/CFNR/CFU (Call Forwarding Busy / No Replay / Unconditional):

Rufweiterleitung bei Besetzt / Nichtmelden / Permanent

Hinweis: Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Gesellschaft zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bitte bei Rufweiterleitung Datenschutzhinweise der SWU TeleNet beachten.

d) FAX mit G.711 inband oder T.38: Die Faxübertragung, die auf technische Echtzeitkommunikation angewiesen ist, kann aufgrund heutiger, sog. paketvermittelter Übertragung, wie dem im TK-Markt üblicherweise genutzten SIP-Standard u.U. nur mit eingeschränkter Qualität verfügbar sein.

e) DTMF Inband (Mehrfrequenzwahlverfahren als Nachwahl): z. B. für Tastensteuerung von Call-Center und Hotlinesystemen

3.4 Modem-/Faxverbindungen

Unter der Annahme eines Packet Loss < 0,1 % über die gesamte Übertragungs-Bezugskette (eMTA Voice Gateway) werden folgende Standards für Modem und Fax-Verbindungen seitens des VoIP-Accounts unterstützt: Fax Gruppe 3: V.29 9600, 7200, 4800 bps

Die SWU TeleNet garantiert allerdings keine Modem/Fax-Verbindungen über den VoIPAccount (siehe 3.3 Fax-Einschränkung). Modem-Verbindungen im In- und Ausland werden zu den jeweilig gültigen Tarifen der SWU TeleNet in Rechnung gestellt.

3.5 Notruf

SWU TeleNet erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Sie gewährleistet hierbei insbesondere die Ermittlung des Standortes, von dem die Notrufverbindung ausgeht (Rückverfolgung). Das Endgerät muss an der Anschluss-/Installationsadresse

betrieben werden. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben. Sofern der Kunde den Sprachdienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der SWU TeleNet gegenüber angegebenen Anschluss-/Installationsadresse übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich. Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, z. B. weil die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch außerhalb des angegebenen Standortes ausgelöste Notrufe aufzukommen.

Notrufe mit vorangestellter Ortsnetzkennzahl (ONKZ)/Vorwahl) sind nicht möglich. Notrufe können ausschließlich mit der Ziffernfolge 110 oder 112 erfolgen.

3.6 Vollsperre

Sperre des Telefon-Anschlusses für ankommende und abgehende Verbindungen (Ausnahme: der Abgehenden Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr). Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Teilnehmer vorübergehend nicht erreichbar ist.

3.7 Freischaltung von Sonderrufnummern (sog. „Offline-Billing“)

Service-Rufnummern, wie Premium-Rate-Dienste z. B. 0900, etc., für die die Bundesnetzagentur das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der Gesellschaft nicht erreichbar. Der Kunde kann diese Sperre aufheben lassen (siehe Offline-Billing Formular). SWU TeleNet ist berechtigt, hierfür ein Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preise zu verlangen. Die Beauftragung zur Aufhebung der Sperre muss schriftlich erfolgen. Mit dieser Beauftragung übernimmt der Kunde die volle Verantwortung für Verbindungsentgelte für Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten. Der Kunde verpflichtet sich, den korrekten Rechnungsbetrag zu zahlen. Etwaige Reklamationen bezüglich des Zustandekommens des Rechnungsbetrages klärt der Kunde direkt mit dem jeweiligen Diensteanbieter. SWU TeleNet kann nur 0900-Nummern von Diensteanbietern herstellen, die einen Inkassovertrag mit der SWU TeleNet und ihren Telekommunikationspartnern abgeschlossen haben. Andere 0900-Anbieter sind vom Netz der SWU TeleNet aus nicht erreichbar.

3.8 Teilnehmerverzeichnisse

(siehe auch Datenschutzhinweise der SWU TeleNet.)

Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst SWU TeleNet unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch). Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. SWU TeleNet haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat. Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird SWU TeleNet die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

3.9 Einzelverbindungs nachweis (EVN) und Rechnung

(siehe auch Datenschutzhinweise der SWU TeleNet)

SWU TeleNet erstellt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben eine Rechnung auf Antrag des Kunden mit Einzelverbindungs nachweis, die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst. Der EVN und die laufenden Rechnungen werden im online Portal der SWU TeleNet als elektronisch erstellte Dokumente zum Download kostenlos bereitgestellt.

3.10 Betrieb von Sonderdiensten

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash gehört nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit SWU TeleNet.

SWU TeleNet kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikation oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der SWU TeleNet bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

3.11 Rufnummernsperre und Missbrauch

Die SWU TeleNet ist berechtigt, nach eigenem Ermessen, Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der Gesellschaft Sicherheiten zu leisten).

4. Standard Entstördienst (siehe AGB Ziff. 12. sowie Ziff. 9. Mitwirkungspflichten des Kunden)

5. Zubuchoptionen

SWU TeleNet stellt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt Zubuchoptionen gemäß den bei Auftragserteilung gültigen Preisen bereit. Die zur Verfügung stehenden Zubuchoptionen am Anschlussstandort sind immer aktuell auf www.swu.de im Verfügbarkeitsstool sowie im ServiceCenter, Karlstr. 3, 89073 Ulm, ersichtlich und bestellbar. Zudem werden die verfügbaren und gewünschten Zubuchoptionen i.d.R. in der Vertragszusammenfassung dem Kunden übergeben und können für die jeweils verfügbaren Varianten vereinbart werden. Die Vereinbarung erfolgt je nach Wunsch des Kunden und je nach Verfügbarkeit am Anschlussort des Kunden. Die zu Vertragsbeginn vereinbarte Variante ist bis zum Ende der Vertragslaufzeit bzw. der automatischen Vertragsverlängerung fest vereinbart.

5.1 Telefonie Flats und deren Nutzungsbedingungen

- 5.1.1 Mit einer Zubuchoption „Flat“ werden Verbindungen in bestimmte Netze, nicht berechnet. Ausgenommen sind Sonderrufnummern, Online-Verbindungen und Anrufweiserschaltungen.
- 5.1.2 Die Zubuchoption Flat gilt nicht für Mehrwertdienste- und Telekommunikationsdiensteanbieter sowie nicht für Anbieter und Betreiber von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter oder Betreiber von Faxbroadcastdiensten, Call-Center, Telefonmarketing- und Marktforschungsdienstleistungen. Die Zubuchoption findet ferner keine Anwendung für die dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen.
- 5.1.3 Der Kunde darf die Zubuchoption Flat nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht zum Zwecke der oben aufgezeigten Tätigkeiten sowie keine Verbindungen herstellen
- a) die dem Zweck dienen, dass der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung und/oder aufgrund der Verbindungsdauer Auszahlungen oder andere Gegenleistungen erhalten soll (z. B. Gegenleistungen für Anrufe zu Chatlines oder Werbehotlines)
 - b) um Videokonferenzen aufzubauen und abzuwickeln
 - c) die der Dateneinwahl dienen und hinter deren Zielrufnummer sich keine öffentliche Applikation verbirgt (z. B. Zielrufnummer gehört einer geschlossenen Benutzergruppe (CUG) an).
 - d) permanent oder zyklisch Standorte des Kunden oder Dritter vernetzen z. B. im Rahmen des Betriebs von Mess- oder Abfragesystemen
 - e) die im Rahmen des Betriebes von Kassensystemen aufkommen
 - f) die dauerhaft umgeleitet werden (z. B. Überwachungs- und Kontrollfunktionen)
 - g) für Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für eingehende Rufe nicht erreichbar sind.
 - h) Für Anschlüsse, die nur für Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind, oder
 - i) Für Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen.
- 5.1.4 Telefonie-Flatrates sind technisch und kommerziell auf das durchschnittliche Nutzungsverhalten von Verbrauchern bzw. Klein- und Kleinstunternehmen abgestimmt. Der Kunde ist angehalten die Telefonie-Flatrate maßvoll zu nutzen. Insbesondere liegt dann keine maßvolle Nutzung vor, wenn der Kunde über einen Betrachtungszeitraum von mehr als 4 Wochen, mehr als das Doppelte des durchschnittlichen Telefonie Volumens aller Telefonie-Flatrates überträgt. Bei überdurchschnittlicher privater, gewerblicher oder freiberuflicher Nutzung behält sich die SWU TeleNet vor, den Anschluss zu sperren

und dem Kunden die Differenz zwischen vereinbartem Flatrate-Entgelt und dem bei zeitabhängiger Tarifierung angefallenen Entgelt als Schadensersatz in Rechnung zu stellen und/oder die Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste für Geschäftskunden/Unternehmer abzurechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass SWU TeleNet kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. SWU TeleNet bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

Ihre SWU TeleNet GmbH