

## Vorvertragliche Informationen (gemäß § 55 TKG)

### 1. Allgemein

SWU TeleNet stellt Ihnen als Verbraucher oder Kleinunternehmen, kleinem Unternehmen sowie Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, das auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG nicht verzichtet, in diesem Dokument folgende vorvertraglichen Informationen kompakt zur Verfügung. Dieses Dokument ist jedoch nicht abschließend, da z. B. Verbrauchern darüber hinaus die Vertragszusammenfassung nach dem vorgegebenen Muster zur Verfügung gestellt werden muss.

### 2. Hauptmerkmale der Anschlüsse der SWU TeleNet

<p>Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 <a href="#">(Link)</a></p> <p>Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann sind die Bereitstellungszeiten für den Festnetzzugang wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 Tage (schnellste Bearbeitung)</li> <li>▪ 17 Tage (bei mehr als 50 % der Aufträge)</li> <li>▪ 34 Tage (bei mehr als 95 % der Aufträge)</li> <li>▪ 54 Tage (bei mehr als 99 % der Aufträge)</li> </ul> <p>Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann, sind die Bereitstellungszeiten für den Internetzugangsdienst wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 Tage (schnellste Bearbeitung)</li> <li>▪ 8 Tage (bei mehr als 50 % der Aufträge)</li> <li>▪ 21 Tage (bei mehr als 95 % der Aufträge)</li> <li>▪ 31 Tage (bei mehr als 99 % der Aufträge)</li> </ul> <p>Die Bereitstellungsfrist im Falle von Tiefbaumaßnahmen hängt von Art und Umfang der erforderlichen Baumaßnahme</p>
<p>Fehlerquote pro Anschlussleitung [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 <a href="#">(Link)</a></p> <p>Quote der Anschlüsse, die nicht zum vereinbarten Termin bereitgestellt werden: 3,8 %</p>
<p>Fehlerbehebungszeit [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 <a href="#">(Link)</a></p> <p>Die Fehlerbehebungszeit ist wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in 37 Stunden werden 80 % der Fehler auf den Anschlussleistungen behoben.</li> <li>▪ In 85 Stunden werden 95 % der Fehler in den Anschlussleitungen behoben.</li> </ul>

### 3. Hauptmerkmale für Internetdienstleistungen der SWU TeleNet

<p>Latenz (Verzögerung)</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ITU-T Y.2617 <a href="#">(Link)</a></p>
<p>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008)]</p>	<p>Latenz: &lt; 10 ms</p>
<p>Verzögerungsschwankung [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008)]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ITU-T Y.2617 <a href="#">(Link)</a></p> <p>Verzögerungsschwankung: &lt; 3 ms</p>
<p>Paketverlust [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008)]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ITU-T Y.2617 <a href="#">(Link)</a></p> <p>Paketverlust (Rate): &lt; 0,5 %</p>

#### 4. Hauptmerkmale für Telefoniedienstleistungen der SWU TeleNet

<p>Verbindungsaufbauzeit  <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>)</p> <p>Verbindungsaufbauzeit für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbindungen ins Nationale Festnetz: 95 % aller Verbindungen &lt; 5 Sek.</li> <li>▪ Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 95 % aller Verbindungen &lt; 9 Sek.</li> <li>▪ Internationale Verbindungen: 95 % aller Verbindungen &lt; 7 Sek</li> </ul>
<p>Beschwerden über Abrechnungsfehler  <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>)</p> <p>0,08 % der Rechnungen führen zu Kundenbeschwerden (bezogen auf eigene Rechnungsinhalte) + zzgl. ggf. direkte Beschwerden beim Endkundenvertragspartner EKP).</p>
<p>Qualität der Sprechverbindung  <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>)</p> <p>MOS-Wert: 4,49 (= very satisfied/beste Sprachqualität)</p>
<p>Häufigkeit der Verbindungsabbrüche  <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>)</p> <p>Häufigkeit Verbindungsabbrüche für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbindungen ins nationale Festnetz: 0,14 %</li> <li>▪ Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 0,24 %</li> <li>▪ Internationale Verbindungen: 0,46 %</li> </ul>
<p>Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus  <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i>  <i>[Hinweis: Die Mitgliedstaaten können festlegen, dass für diese beiden betreffenden Leistungsparameter keine aktuellen Daten bereitgehalten werden müssen, wenn die Leistung in beiden betreffenden Bereichen nachweislich zufriedenstellend ist.]</i></p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>)</p> <p>Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbindungen ins nationale Festnetz: 0,44 %</li> <li>▪ Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 1,02 %</li> <li>▪ Internationale Verbindungen: 1,53 %</li> </ul>
<p>Ausfallwahrscheinlichkeit</p>	<p>[Keine Angaben]</p>
<p><i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>Ausfallwahrscheinlichkeit der Sprachdienstplattform &lt; 0,1 % p.a.</p>
<p>Verzögerungen bei der Rufsignalisierung  <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>[Keine Angaben]</p> <p>Sprachdienstplattform &lt; 200 ms</p>

#### 5. Preisinformationen

Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserer Preisliste bzw. dem Bestellformular.

#### 6. Notruf

Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

#### 7. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

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

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr

- Fraud Management (ggf. gegen gesonderte Vergütung)
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

## 8. Entschädigungsregelungen

Informationen über Entschädigungsregelungen, Erstattung und Minderung finden Sie in unseren AGB auf [www.swu.de/telenet](http://www.swu.de/telenet) im Downloadbereich.

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

Informationen zur Teilnahme von SWU TeleNet an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB auf [www.swu.de/telenet](http://www.swu.de/telenet) im Downloadbereich.

## 10. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß §67 TKG

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

Persönlich erreichen Sie uns im ServiceCenter Karlstr. 3 in 89073 Ulm, telefonisch: 0731 166-2880, per Fax: 0731 166-1309, postalisch: SWU-Beschwerdemanagement, Karlstr. 1-3,89073 Ulm, per E-Mail: [feedback@swu.de](mailto:feedback@swu.de) oder auf <https://www.swu.de/verbraucherbeschwerden>.

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte dieses barrierefreie Verfahren unter: [www.swu.de/barrierefreiheit](http://www.swu.de/barrierefreiheit).

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden Sie in unseren AGBs auf [www.swu.de/telenet](http://www.swu.de/telenet) im Downloadbereich.

## 11. Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig, unseren Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website auf [www.swu.de/telenet](http://www.swu.de/telenet) im Downloadbereich. Hier finden Sie auch die Informationen, welche Daten im Zuge Bereitstellung des gewünschten Dienstes erfasst werden und welche Daten in diesem Zusammenhang bereitgestellt werden müssen.

Im Zuge des Bestellprozesses müssen wir Ihre Adresse verarbeiten, um die Verfügbarkeit der gewünschten Dienste an Ihrer Adresse zu prüfen. Des Weiteren müssen wir bei Online-Bestellungen Ihre E-Mail-Adresse speichern, um Ihnen vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung die Vertragszusammenfassung zukommen zu lassen.

Bei schriftlichen Bestellungen verarbeiten wir Ihre Adresse,

- um Ihnen so die Vertragszusammenfassung zur Genehmigung zukommen zu lassen.
- in der Bestellung angegebenen personenbezogenen Daten, um Ihnen so vollständige und bereits mit Ihren Angaben vorausgefüllte Bestellunterlagen samt Vertragszusammenfassung zukommen zu lassen.

So stellen wir sicher, dass wir Ihnen die Vertragszusammenfassung nach unseren gesetzlichen Verpflichtungen rechtzeitig und formgerecht zur Verfügung stellen.

## 12. Hinweise zu Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten

SWU TeleNet weist Neukunden 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.

## 13. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SWU TeleNet für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.

Weitere Informationen sind in den AGB, den Preislisten, den Produktinformationsblättern und Leistungsbeschreibungen auf [www.swu.de/telenet](http://www.swu.de/telenet) im Downloadbereich sowie in der Online Angebots-/Bestellung und der Vertragszusammenfassung auf [www.swu.de](http://www.swu.de) ersichtlich. Das sind beispielsweise:

- Aktuelle Preisinformationen

- Aktualisierte Informationen über alle anwendbaren Tarife und Entgelt
- 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.
- Sollte der Kunde aufgrund eines Sonderkündigungsrechts den Vertrag vorzeitig kündigen, hat er Wertersatz für einbehaltene Endgeräte zu leisten. Spätestens mit Zahlung des Wertersatzes werden einschränkende Bedingungen dieser Endgeräte in anderen Telekommunikationsnetzen aufgehoben.

#### Ihre SWU TeleNet GmbH