

Leistungsbeschreibung Telekommunikationsprodukte

der Stadtwerke Lübeck GmbH

1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang der Telekommunikationsprodukte ergibt sich aus dieser Leistungsbeschreibung sowie aus den hierauf Bezug nehmenden Vereinbarungen der Vertragsparteien.

2. Internetzugang

2.1 Die Stadtwerke Lübeck GmbH (SWL) überlässt dem Kunden einen Anschluss mit Internetzugang.

2.2 Der Kunde erhält einen schnellen Internetzugang mit einer produktabhängigen Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu:

Produkt	Download (bis zu)	Upload (bis zu)
LueConnect 50	50 Mbit/s	10 Mbit/s
LueConnect 50 Phone	50 Mbit/s	10 Mbit/s

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Verkabelung und der genutzten Server ab.

2.3 Die mittlere Verfügbarkeit der Anschlüsse beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 97%.

2.4 SWL behält sich vor, die Verbindung zum Internet nach Ablauf einer bestimmten Zeit zu unterbrechen. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich.

3. Option Telefondienst im Produkt LueConnect 50 Phone

3.1 Die Stadtwerke Lübeck GmbH (SWL) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Netzzugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung.

3.2 Der Kunde erhält den Netzzugang über ein Netzabschlussgerät mit Routerfunktionalität und Anschlussmöglichkeit für analoge Telefone. Das Vorhandensein eines Telekommunikationsanschlusses von SWL ist eine technisch notwendige Voraussetzung für die Erbringung der Telefonie Leistungen.

3.3 In der Regel kann eine bestehende Teilnehmerrufnummer des Kunden aus dem Ortsnetz-kennzahlenbereich übernommen werden. Hierzu ist der Portierungsauftrag auszufüllen. Bitte kündigen Sie auf keinen Fall selbst Ihren bestehenden Telefonanschluss. Dies übernimmt SWL für den Kunden. SWL bzw. TraveNetz oder Partner müssen beim bisherigen Netzbetreiber des Kunden zur Feststellung der Korrektheit und Vollständigkeit Auskünfte über die dem Kunden zugewiesene Rufnummern einholen. Dazu erteilt der Kunde SWL bzw. TraveNetz oder Partner mit Auftrag die Einwilligung, dass der bisherige Netzbetreiber des Kunden Auskunft über diese Rufnummern erteilt. Bestehende Verträge mit Internet Providern müssen vom Kunden selbst gekündigt werden.

3.4 Wird keine bestehende Teilnehmerrufnummer übernommen, erhält der Kunde eine neue Teilnehmerrufnummer.

3.5 Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Höhere Gewalt, Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

3.6 Beim Telefonieren wird die zur Verfügung gestellte Internet-Bandbreite um die Bandbreite reduziert, die zum Telefonieren benötigt wird. Dies garantiert eine hohe Qualität der Telefonie.

3.7 SWL behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen der Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht zulässig und möglich.

3.8 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 wird.

3.9 Die Voreinstellung eines anderen Verbindungsnetzbetreibers oder Call-by-Call ist nicht möglich.

4. Basisleistungen zum Telefondienst

4.1 Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird. Die Anzeige ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.

4.2 Übermittlung der eigenen Rufnummer
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt, wenn diese Funktion nicht unterdrückt wird. Die Anzeige beim Angerufenen ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.

4.3 Notruf
Die Notrufnummern 110 und 112 sind nur vom im Vertrag benannten Standort des Kunden bei betriebsbereitem Netzabschlussgerät verfügbar.

4.4 Einzelverbindungs nachweis
Der Kunde kann einen Einzelverbindungs nachweis beauftragen, der wahlweise die Zielrufnummern vollständig oder unter Kürzung der letzten drei Ziffern enthält.

5. Zusätzliche Leistungen zum Telefondienst

5.1 SWL bietet weitere zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung an. Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der Preisliste ausgewiesen:

5.2 Weitere Rufnummern
Auf Wunsch kann der Kunde weitere Rufnummern erhalten. Verbindungen können zeitgleich entgegengenommen und hergestellt werden. Eingehende Anrufe werden auf den Endgeräten signalisiert. Eine Zuordnung der Signalisierung zur Rufnummer kann vom Kunden im Netzabschlussgerät vorgenommen werden.

5.3 Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen
SWL identifiziert Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Die gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

6. Telefonbucheintrag

SWL leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung von telefonischen Auskünften.

7. Tarife und Kundenaccount

7.1 Die Abrechnung erfolgt nach der jeweils gültigen Preisliste. Abgerechnet werden grundsätzlich alle Verbindungen und Leistungen, die mit den Zugangsdaten des Kunden und im Bereich Kundenlogin erzeugt wurden.

7.2 Der Zugang zu den Rechnungsdaten und ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten erfolgt über das Kundenportal unter www.swhl.de. Über die Verfügbarkeit jeder neuen Rechnung erhält der Kunde einmal pro Monat eine E-Mail-Benachrichtigung. Rechnungsdokumente werden 180 Tage nach Rechnungsdatum im Kundenportal bereitgestellt. Der Kunde verpflichtet sich, Rechnungsdaten und weitere Inhalte aus dem Kundenportal regelmäßig abzurufen. SWL behält sich die jederzeitige Änderung des Kundenportals vor. SWL übernimmt keine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit und ununterbrochene Verfügbarkeit sämtlicher o. a. Funktionen.

8. Tarife

Die Abrechnung erfolgt nach der jeweils gültigen Preisliste.

9. Technische Voraussetzungen

Technische Voraussetzung für die Telekommunikationsprodukte, insbesondere für die Nutzung der Internetgeschwindigkeit, ist ein technisch aktueller PC mit aktuellem Betriebssystem und mit einer entsprechend leistungsfähigen Ethernetkarte.

10. Inbetriebnahme

10.1 Für die Inbetriebnahme kann es notwendig sein, dass ein Mitarbeiter der SWL oder TraveNetz technische Einrichtungen am Standort des Kunden in Betrieb nimmt. Der Kunde muss hierzu am Tag der Bereitstellung von 08:00 bis 13:00 Uhr den Zugang zum Abschlusspunkt Linientechnik gewährleisten. Der Kunde muss im vereinbarten Zeitraum durchgehend am Ort der geplanten Bereitstellung anwesend sein und ist dafür verantwortlich, dass seine Türklingel funktioniert und mit dem Namen des Anschlussinhabers beschriftet ist und vom Servicetechniker leicht gefunden werden kann. Ist die Bereitstellung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen, insbesondere wenn der Techniker den Kunden vor Ort nicht antreffen kann, nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die zusätzlich erforderliche Anfahrt gemäß aktueller Preisliste dem Kunden berechnet.

10.2 Die Inbetriebnahme des Internetzuganges (PC-Installation) und des Telefonanschlusses ist nicht Teil der Leistung. Auf Wunsch des Kunden nehmen SWL oder autorisierte Dritte gegen gesonderte Vergütung gemäß aktueller Preisliste die Inbetriebnahme (ohne PC-Installation) des Netzabschlussgerätes an der ersten Telekommunikations-Abschluss-Einheit des entsprechenden Anschlusses vor.

11. Service bei Störungen

11.1 SWL beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Dabei werden folgende Leistungen erbracht:

11.2 Annahme der Störungsmeldung
Die Störungshotline von SWL nimmt Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr Störungsmeldungen unter der Rufnummer 0800 1184 000 entgegen.

11.3 Regelentstörzeit
Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Regelarbeitszeit zwischen 08:00 und 16:00 Uhr bei SWL eintreffen, wird die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung bearbeitet. Bei Störungsmeldung außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit beginnt die Regelentstörzeit am darauffolgenden Werktag um 08:00 Uhr. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Samstage, Sonntage und Feiertage sind aus der Entstörungsfrist ausgenommen.

11.4 Ausnahmen von der Regelentstörzeit
Die Regelentstörzeiten gelten nur, soweit Technik der SWL betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei Störungen, die durch Zulieferer von SWL verursacht werden, kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.