

## Leistungsbeschreibung der Stadtwerke Saarlouis GmbH für Glasfaser-Produkte

### 1. Allgemeines

Die Stadtwerke Saarlouis GmbH (nachfolgend: „SW SLS“) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon- und Internetleistungen basierend auf Glasfaser-Technologie (nachfolgend: „SW SLS Glasfaser“) an. SW SLS Glasfaser-Produkte können durch optional buchbare Zusatzoptionen erweitert und ergänzt werden.

Die Vertragsbeziehung der Parteien bestimmt sich durch die in nachfolgend genannter absteigender Rangfolge genannten Dokumente (soweit diese vorliegen):

- Auftragsbestätigung der SW SLS
- Angebot des Kunden (Vornahme des Onlinebestellprozesses auf der SW SLS-Webseite)
- Preisübersichten
- Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Saarlouis GmbH für Telekommunikationsdienstleistungen (AGB)
- Service Level Agreement (SLA)
- diese Leistungsbeschreibung.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird nachfolgend ausschließlich die männliche Form verwendet. Begriffe in männlicher Form beziehen sich dabei auf männliche, weibliche, nicht-binäre, trans- und intergeschlechtliche Menschen.

### 2. Produkte

Datum der Markteinführung: 01.10.2023

#### SW SLS Glasfaser 300

1. Internet-Anschluss mit bis zu 300Mbit/s Down- und bis zu 150 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise AVM FRITZ!Box (ggf. aufpreispflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
5. Festnetz Flatrate National
6. Wahlweise Mobilfunk Flatrate National

#### SW SLS Glasfaser 600

1. Internet-Anschluss mit bis zu 600Mbit/s Down- und bis zu 300 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise AVM FRITZ!Box (ggf. aufpreispflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
5. Festnetz Flatrate National
6. Mobilfunk Flatrate National

#### SW SLS Glasfaser 1000

1. Internet-Anschluss mit bis zu 1000Mbit/s Down- und bis zu 500 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise AVM FRITZ!Box (ggf. aufpreispflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
5. Festnetz Flatrate National
6. Mobilfunk Flatrate National

### 3. Vertragsgegenstand

SW SLS stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, das heißt, sofern ein Hausübergabepunkt (HÜP) installiert worden ist, einen Anschluss für die Nutzung des SW SLS Glasfaser-Netzes zur Verfügung. Darin enthalten ist ein Anschluss zur Nutzung des SW SLS Internetdienstes und ein Anschluss zur Nutzung des SW SLS Sprachdienstes (Telefonanschluss).

### 4. Glasfaser-Anschluss

Die Herstellung des Glasfaser-Anschlusses, der im Eigentum von SW SLS steht, einschließlich der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden und den folgenden Installationsarbeiten (Installation des HÜP und des Glasfaser-Modem (ONT)) erfolgt in der Regel durch die SW SLS oder durch von SW SLS beauftragte Dritte. Dritte sind eigenständige Baupartner (nachfolgend: „Baupartner“). Die Abrechnung des ggf. vereinbarten Baukostenzuschusses erfolgt durch SW SLS.

Der Glasfaser-Anschluss wird mindertief auf dem Grundstück verlegt. Der Kunde hat sich im Rahmen der Hausbegehung über den Ort der Verlegung zu informieren. Bevor der Kunde im Bereich der verlegten Leitung Arbeiten durchführt, hat der Kunde eine Planauskunft unter <https://www.swsils.de/planauskunft/> bei SW SLS zu beantragen.

Für den Fall, dass durch vom Kunden verschuldeten Gründen eine Reparatur oder Umverlegung des Glasfaser-Anschlusses erforderlich ist, ist dieser zur Kostentragung verpflichtet.

Das Eigentum an dem Glasfaser-Anschluss, inklusive alle entgeltlich und unentgeltlich bereitgestellten Geräte und Software, geht nicht an den Kunden über.

### 5. Hausübergabepunkt (HÜP)

Der HÜP wird als Übergangspunkt zwischen dem LWL-Außenkabel und der Installation innerhalb des Gebäudes gesetzt. Die Öffnung des HÜP durch den Kunden ist unzulässig.

Der HÜP wird im Keller oder Erdgeschoss, in einem Umkreis von bis zu 3 Metern zur Gebäudeeinführung installiert.

Sofern die Anschlussadresse bereits mit einem anderen Glasfaser-Anschluss der SW SLS versorgt wurde, entfällt ein Anspruch auf Neubau/Umbau nach der hier dargestellten Art. In diesem Fall nutzt der Kunde die an dem Installationsort bestehenden technischen Einrichtungen (HÜP).

### 6. Glasfaser-Modem (ONT)

Das ONT wandelt das Glasfaser-Signal auf eine RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss des von SW SLS wahlweise bereitgestellten Routers oder des kundeneigenen Routers um und ist für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Es wird dem Kunden, im Zuge der Basis-Installation, überlassen. Die Öffnung des ONT ist unzulässig.

Das ONT wird im gleichen Raum und in unmittelbarer Nähe neben dem HÜP installiert.

Im Falle eines Mehrfamilienhauses, erhält jeder Kunde ein eigenes ONT, um dort eine Übergabe des gewünschten Produktes zu erhalten.

Bei einem kundeneigenen Router kann optional auch ein kundeneigenes ONT verwendet werden. Dies muss in enger Abstimmung mit der SW SLS geschehen.

### 7. Router

Zur Nutzung der SW SLS Glasfaser-Produkte (und damit zur Nutzung des Glasfaser-Anschlusses) ist es erforderlich einen Router mit dem ONT zu verbinden. Wahlweise kann der Kunde zwischen unterschiedlichen Router-Modellen wählen (ggf. Aufpreispflichtig gemäß Preisliste) oder einen eigenen Router, mit entsprechenden Leistungsmerkmalen, verwenden.

### 8. Miet-Router der SW SLS

Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaser-Anschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen der SW SLS Glasfaser-Produkte und der Zusatzoptionen wird nur bei Verwendung eines von SW SLS gegen monatliche Mietgebühr zur Verfügung gestellten Routers gewährleistet. Während des Mietverhältnisses verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang mit der ihm überlassenen Mietsache. Es ist ihm untersagt, Manipulationen an der Mietsache vorzunehmen. Darunter fällt beispielsweise das Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft SW SLS nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Ersetzt SW SLS die Mietsache bei Beschädigung oder Verlust, die der Kunde zu vertreten hat, kann SW SLS eine Entschädigung verlangen. Der vereinbarte Mietpreis ist bis zum Vertragsende des gebuchten Routers zu zahlen. Das Eigentum am Router verbleibt bei SW SLS. Der Kunde ist zur Rückgabe der Mietsache bei Beendigung des Miet- und/oder Hauptvertragsverhältnisses verpflichtet.

Die genannten Dienste der SW SLS Glasfaser-Produkte und eventuelle Zusatzoptionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an das ONT und den Router realisiert. Diese Netzabschlusseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kundeneinrichtungen (z.B. Telefone) zur Übertragung von Sprache und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der Betrieb spezifischer ISDN- (Low Layer Compatibility) sowie analoge Modem-Verbindungen sind an dem Router nicht möglich. Nutzt der Kunde eine Wählanlage für Alarmanlagen, ist mit der Sicherheitsfirma zu klären, ob ein separater Anschluss notwendig ist. Der Internetdienst wird an dem Router über eine Schnittstelle 10/100/1000 Base-T-Ethernet über RJ-45 Stecker zur Verfügung gestellt.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist SW SLS berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem Router zu installieren sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist der Router für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen. SW SLS hat das Recht, den Hersteller und das Modell des Routers innerhalb der Router Kategorie selbständig zu ändern, jedoch stets mit gleichwertiger Ersatzhardware, ohne dass dies Auswirkung auf das Vertragsverhältnis hat.

### 9. Router Optionen im SW SLS Glasfaser-Produkt

#### AVM FRITZ!Box 7530 AX

Die AVM FRITZ!Box 7530 AX ist ein durch SW SLS vorkonfigurierter Router mit folgenden Anschlüssen:

- IP-basierte Telefonie
- 4 x Gigabit-LAN; WAN über LAN 1
- WLAN Access Point IEEE 802.11ax, ac, n, g, a
- 1 x USB-Anschluss für Speicher und Drucker
- Integrierte DECT-Basis für bis zu 6 Schnurlostelefone
- 1 a/b-Port (wahlweise TAE/RJ11) für analoges Telefon, Anrufbeantworter oder Fax

#### AVM FRITZ!Box 7590 AX

Die AVM FRITZ!Box 7590 AX ist ein durch SW SLS vorkonfigurierte Router mit folgenden Anschlüssen:

- Telefonie über All-IP
- 4 x Gigabit-LAN (10/100/1000 Base-T)
- 1 x Gigabit-WAN für den Anschluss an Kabel-/DSL-/Glasfasermodem oder Netzwerk
- WLAN Access Point IEEE 802.11ax, ac, n, g, a
- 2 x USB 3.0 für Speicher und Drucker
- DECT-Basis für bis zu 6 Handgeräte
- 2 a/b-Ports (einer wahlweise TAE/RJ11) zum Anschluss von analogen Telefonen, Anrufbeantworter und Fax

#### 10. Kundeneigener Router

Gemäß Telekommunikationsgesetz ist der Kunde berechtigt, einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die Zugangsdaten für den Telefondienst werden dem Kunden von SW SLS zur Verfügung gestellt.

Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann durch SW SLS nicht gewährleistet werden. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen. SW SLS übernimmt in diesem Fall keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb der kundeneigenen Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaser-Anschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.

Ein eigener Router des Kunden muss die folgenden Leistungsmerkmale erfüllen:

##### Dienst Internet:

- WAN-Interface: 1000Base-T, RJ-45 Port
- Router WAN-Interface: PPP/PPPoE (RFC 2516), IPv4/IPv6 Dual Stack, RFC 4638

##### Dienst Telefonie:

- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- Codecs G.711 A-law/U-law codec
- DTMF: RFC 2833

#### 11. Basis-Installation

Die Installation des HÜP, des ONT und der zugehörigen Glasfaser-Verkabelung bis zum Gebäude des Kunden erfolgt durch die SW SLS oder ihren Baupartner. In der Basis-Installation sind in der Regel folgende Punkte enthalten:

- Anfahrt zum Kunden
- Montage des HÜP
- Verlegen der Glasfaser-Kabel vom Netzknoten der SW SLS bis zum HÜP
- Anschluss des ONT an die Stromversorgung und an den HÜP
- Anschluss der FRITZ!Box (sofern gebucht) an die Stromversorgung und an den ONT (Stromkosten für den ONT und den Router werden durch den Kunden getragen)
- Funktionsfähigkeits-Test des Glasfaser-Anschlusses

Nicht im Leistungsumfang enthalten und somit nicht zu erbringende Leistungen sind unter anderem:

- Wand-, Boden- und Deckendurchbrüche, die für den Leitungsweg im Gebäude ab ONT erforderlich sind
- Brandschottung, die notwendig sind, um die erforderlichen Durchbrüche zu schließen
- Verlegung neuer und/oder Verlängerung vorhandener Anschlussleitungen und Anschlüsse (Inhausverkabelung), soweit nicht ausdrücklich gesondert vereinbart
- Bereitstellung/Einrichtung/Verlegung von Stromanschlüssen (wenn nicht vorhanden)
- Verkabelungen der Komponenten unter Verwendung zusätzlicher oder abweichender Kabel
- Konfiguration des Routers auf LAN-Seite oder WLAN-Seite sowie Telefonie-Endgeräte
- Konfiguration des kundeneigenen Routers
- Erweiterungen der Reichweite des WLAN an wahlweise gelieferten Router
- Neu- oder Änderungsinstallation von Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computer, Türöffner etc.) und Betriebssystemen Fehlerkorrekturen oder Virenbeseitigung
- Konfiguration von E-Mail-Programmen
- Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern
- Installation und Konfiguration eines kundeneigenen ONT oder kundeneigener Router mit integrierter ONT-Funktionalität

#### 12. Aktivierungsgebühr

In der Aktivierungsgebühr ist die Freischaltung von Komponenten sowie die Einrichtungen des Netzes zur Nutzung eines Internetanschlusses durch die SW SLS enthalten.

#### 13. Kundenpflichten

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass die Voraussetzungen für die Installation der Hardware durch SW SLS oder durch ihren Baupartner vorliegen. Insbesondere müssen folgende Voraussetzungen geschaffen sein:

- Der Kunde stellt trockene Räume mit Raumtemperaturen zwischen 0°C und 30°C zur Installation des HÜP und des ONT zur Verfügung.

- Der Kunde gewährleistet die Sicherung des Gerätes vor unberechtigtem Zugriff Dritter.
- Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des ONT und des Routers (ggf. aufpreispflichtig gemäß Preisliste) zur Verfügung. Für die Stromversorgung des ONT und des Routers (ggf. aufpreispflichtig gemäß Preisliste) sind je Gerät und Montageort eine 230V-Steckdosen vorzusehen.
- Der Kunde wird nur Hausinstallationen und Einrichtungen sowie Endgeräte anschließen, deren Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in Deutschland zulässig sind und die insbesondere den Regelungen über elektromagnetische Verträglichkeit entsprechen.
- Der Kunde wird alle Änderungs- und Instandhaltungsarbeiten am Netz der SW SLS einschließlich des Übergabepunktes ausschließlich durch SW SLS oder durch ihren Baupartner ausführen lassen.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zu überlassen. Eine Einwilligung hat er schriftlich von SW SLS einzuholen. SW SLS kann die Einwilligung nur aus sachlichen Gründen verweigern.
- Der Kunde nutzt die Leistungen der SW SLS nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen. Insbesondere darf er keine Anwendungen ausführen oder Einrichtungen nutzen, die zu Veränderungen an der logischen oder physikalischen Struktur des Netzes der SW SLS oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen.

SW SLS haftet nicht für aus der Platzierung des HÜP und des ONT einhergehende Beeinträchtigungen bei der Nutzung des Glasfaser-Anschlusses bspw. durch daraus resultierende ungünstige Platzierung eines WLAN-Routers.

Kann die Installation des HÜP und/oder des ONT und/oder des Routers (ggf. aufpreispflichtig gemäß Preisliste) aufgrund fehlender Voraussetzungen (z.B. Zugang) oder aus anderen vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht durchgeführt werden, hat der Kunde SW SLS für die vergebliche Anfahrt des Technikers oder des Servicepartners, die in der jeweils bei Vertragsschluss oder nach einer Preisänderung gültigen Preisliste genannte Anfahrtspauschale zu ersetzen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass SW SLS oder der Servicepartner überhaupt keinen Schaden erlitten hat oder nur ein geringer Schaden eingetreten ist.

Bei der gemeinsamen Hausbegehung legt der Kunde zusammen mit SW SLS oder dem Baupartner fest, an welchen Punkten im Gebäude die Montage des HÜP, und des ONT erfolgen soll (siehe hierzu Ziff. 4 dieser Leistungsbeschreibung, Glasfaser-Anschluss).

Sofern der Kunde (nach der gemeinsamen Hausbegehung) einen anderen Ort für die Installation des HÜP und/oder des ONT wünscht, sind die technischen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten zu prüfen. SW SLS kann, sofern die Rahmenbedingungen für eine Installation des HÜP und/oder des ONT an anderer Stelle ungünstig oder technisch nicht realisierbar sind, die Installation an dem anderen Ort ablehnen. Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes (HÜP und/oder ONT) in unmittelbarer Nähe der Hauseinführung (Bohrung) durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Absprache und Aufwand zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Aufwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.

Nach Inbetriebnahme des Glasfaser-Anschlusses erfolgt die Freischaltung des Anschlusses und der Dienste.

#### 14. SW SLS Glasfaser Internetdienst

Der Internetanschluss wird am ONT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt.

	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal	Minimal	Normal	Maximal
SW SLS Glasfaser 300	240	270	300	120	135	150
SW SLS Glasfaser 600	480	540	600	240	270	300
SW SLS Glasfaser 1000	800	900	1000	400	450	500

SW SLS richtet einen Internet-Zugang mit IPv6 IP-Adressen ein. Für IPv4 stellt SW SLS eine private Netzwerkadresse bereit die von Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche Adresse übersetzt wird. Die Übertragungsgeschwindigkeit ab ONT kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des kundeneigenen Routers, der Leistungsfähigkeit des PC des Kunden und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser, etc.) oder der Übertragungsstrecke zwischen ONT und dem PC des Kunden, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab ONT kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab ONT effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann. SW SLS behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. SW SLS behält sich außerdem das Recht vor, bei überdurchschnittlichem Gebrauch des Internetzugangs die Bandbreite zu drosseln.

Die Internetverbindungen, die über SW SLS Glasfaser-Produkte aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung. SW SLS hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung die Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder der zentralen SW SLS Anbindungen an das Internet gefährdet.

## 15. SW SLS Sprachdienst

Bei der Nutzung von Telefonie steht innerhalb der SW SLS Glasfaser-Produkte standardmäßig ein Sprachkanal zur Verfügung.

Die Sprachverbindungen stellen die Realisierung von telefonischen Verbindungswünschen zu anderen Anschlüssen dar. Verbindungen im Netz von SW SLS werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtungen, kann es zu Einschränkungen im Leistungsumfang kommen. Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde. Die Rufnummernangaben und Preise sind den jeweils gültigen Preislisten zu entnehmen. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall ggf. nicht möglich. Eine Veränderung der Konfiguration des Routers bzw. dessen Verwendung an einem anderen Standort kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht bzw. falsch abgesetzt wird. Die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich. Die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht möglich. Unzulässig ist die Anwahl von Zielnummern, wenn ein Zustandekommen einer Verbindung nicht gewünscht bzw. durch technische Anwendungen vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf Veranlassung Dritter verhindert wird. SW SLS behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden Zielnummern oder Länderkennzahlen zu sperren.

Die SW SLS Glasfaser-Produkte stellen grundsätzlich eine nutzbare Telefonleitung bereit. Diese Telefonleitung ist mit einer dedizierten Rufnummer verknüpft. Die Rufnummerübernahme vom bisherigen Anbieter zu SW SLS ist wahlweise möglich.

Das Produkt SW SLS Glasfaser 300 beinhaltet innerhalb des Telefonie Dienstes eine Festnetz Flatrate National. Mit der Festnetz Flatrate National sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises des Produktes abgegolten. Anrufe zu Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet.

Die Produkte SW SLS Glasfaser 600 und SW SLS Glasfaser 1000 beinhalten innerhalb des Telefonie Dienstes eine Festnetz Flatrate National und eine Mobilfunk Flatrate National. Mit der Festnetz Flatrate National sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises des Produktes abgegolten. Mit der Mobilfunk Flatrate National sind die Sprachverbindungen in das deutsche Mobilfunknetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises des Produktes abgegolten. Anrufe zu Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet.

## 16. Zusatz-Optionen für Telefonie

Optional kann der Kunde bei den SW SLS Glasfaser-Produkten Telefonie-Zusatzoptionen bestellen.

Es gibt folgende Telefon-Optionen für das SW SLS Glasfaser 300 Produkt:

Mobilfunk Flatrate National

Mit der Mobilfunk Flatrate National sind die Sprachverbindungen in das deutsche Mobilfunknetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises des Produktes abgegolten. Anrufe zu Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet.

Es gibt folgende Telefon-Optionen für alle SW SLS Glasfaser-Produkte:

1. EVN wahlweise: kein, eingeschränkt, vollständig
2. Rufnummernportierung

Für die Telefon-Optionen werden können Gebühren anfallen. Die Höhe der Gebühren sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Ausgenommen von den vorgenannten pauschal abgerechneten Telefon-Optionen sind:

- Gespräche zu kostenpflichtigen Servicernummern
- Dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwahlverbindungen)
- Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen
- Verbindungen zu Sonderrufnummern
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehottlines)
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt

In den Telefon-Optionen abgerechneten Flatrates sind Verbindungen im Rahmen folgender Leistungen nicht beinhaltet:

- Anrufweitschaltungen
- Konferenzschaltungen

Für diese Verbindungen werden die jeweiligen Verbindungspreise für nationale, internationale oder sonstige Ziele berechnet; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

Die Flatrates gelten insbesondere nicht für:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten)
- Anbieter von Mehrwertdiensten

- Telekommunikationsdiensteanbieter
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen
- öffentliche Verwaltungen
- Finanzinstitute
- Krankenhäuser

Die Nutzung der Flatrates, auch solcher, die möglicherweise in einem der SW SLS Glasfaser-Produkte inkludiert sind, gilt immer für die vorhandenen Telefonleitungen.

Bei Verstößen ist SW SLS berechtigt, die Telefon-Optionen und/oder SW SLS Glasfaser-Produkte fristlos zu kündigen.

Zur Vermeidung von Überlastungen des Teilnehmernetzes von SW SLS ist das Halten einer dauerhaften Wahlverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen von über vier Stunden behält sich SW SLS eine Zwangstrennung vor. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort wieder möglich. Die Telefonie darf vom Kunden nur als Endverbraucher und ausschließlich für Sprachverbindungen genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Produkte für Wiederverkaufstätigkeiten (Resale) oder die Durchführung gewerblicher Telekommunikationsdienstleistungen (z. B. Call Center, Tele-Marketing oder Fax-Dienste) zu nutzen. Des Weiteren darf der bereitgestellte Telefoniedienst nicht genutzt werden um Verbindungen herzustellen, für welche der Kunde als Gegenleistungen für das Zustandekommen des Gesprächs Vermögenswerte-Leistungen erhält. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen zu Werbehottlines. Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der Festnetz Flatrate ausgenommen. Im Falle des Missbrauchs ist SW SLS berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist SW SLS berechtigt, die Differenz zwischen dem Telefonariffestnetz Flatrate National und dem normalen Telefonariff nachzuberechnen.

## 17. Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde die Unterdrückung der Rufnummernübermittlung nicht fallweise unterdrückt. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

## 18. Telefonnummernanzeige

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Besitzt der Angerufene ein entsprechendes Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers im Display seines Telefons angezeigt, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt.

## 19. Sperre der Vorwahl „0900“, VPN-Dienste 0189xy und Auskunftsdienste 018-1 bis 018-9

Verbindungen zu sogenannten offline gebillten Service-Rufnummern, d.h. Rufnummern, bei denen der Preis durch den Diensteanbieter und nicht durch die Bundesnetzagentur oder den Teilnehmernetzbetreiber festgelegt wird, sind grundsätzlich gesperrt. Es handelt sich insbesondere um die Vorwahlbereiche 0900x, 0189xy und 018-1 bis 018-9. Zugänge zu Onlinediensten 019x sind ebenfalls gesperrt.

## 20. Preselection/Call by Call

Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über Preselection oder Call by Call ist von Anschlüssen von SW SLS nicht möglich.

## 21. Telefonbucheintrag/Inverssuche

Auf Antrag des Kunden leitet SW SLS Rufnummer, Name und Adresse des Kunden zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Details ergeben sich aus den Hinweisen zum Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis in den Datenschutzinformationen. Kunden können der Nutzung des Auskunftsdienst „Inverssuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) via Opt-in-Entscheidung während der Auftragserfassung zustimmen. Standardmäßig wird der Funktion „Inverssuche“ im Namen des Kunden widersprochen. Nachträgliche Änderungen die auf Antrag des Kunden vorgenommen werden, können zu zusätzlichen Entgelten führen, welche in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen und Preislisten benannt oder separat ausgewiesen werden.

## 22. Rufnummernübernahme zu SW SLS

SW SLS beendet den aktuellen Festnetztelefon-Vertrag beim bisherigen Anbieter, sofern der Kunde die Rufnummernportierung seiner alten Telefonnummern wünscht. In dem Fall sollte der Kunde den Festnetztelefon-Vertrag nicht selbst kündigen, da die Gefahr besteht, dass die Telefonnummer anderweitig vergeben wird, verloren geht und nicht übernommen werden kann. Ist die Rufnummernübernahme nicht gewünscht, kann der Vertrag beim bisherigen Anbieter nur durch den Kunden selbst gekündigt werden. Zusätzliche Verträge (z.B. reine Internet-Verträge oder TV-Verträge über einen weiteren Anbieter) müssen durch den Kunden eigenverantwortlich gekündigt werden.

## 23. Vertragsbedingungen zur Portierungsphase

Zur Vermeidung doppelter Vertragskosten wird der vom Kunden gewählte Anschluss der SW SLS nicht bereitgestellt bis zum Zeitpunkt der vorabestimmten Rufnummernportierung. Die Rufnummern des Kunden vom bisherigen Betreiber werden dann am Tag der Bereitstellung des Anschlusses durch die SW SLS portiert. Möchte ein Kunde eine direkte Anschaltung seines Anschlusses, so kann er zunächst ohne Rufnummernportierung beauftragen

und diesen Service nachträglich nach Aktivierung seines Anschlusses beauftragen.

#### 24. Tarif und Router-Wechsel

Ab Vertragsbeginn kann der Kunde jederzeit einen Wechsel auf einen Tarif mit höherer Bandbreite vornehmen (nachfolgend „Upgrade“), der Bestandteil des Produktportfolios ist. Ein Upgrade ist ohne Änderung der Vertragslaufzeit möglich und kann über die telefonische Kundenbetreuung beauftragt werden.

Während der ersten 24 Monate der Vertragslaufzeit ist ein Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite (nachfolgend „Downgrade“) nicht möglich. Eine Ausnahme bildet die Wechselgarantie, welche für die Tarife, SW SLS Glasfaser 600 und SW SLS Glasfaser 1000 bis zum 6. Monat der Vertragslaufzeit den einmaligen Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite ohne Änderung der Vertragslaufzeit erlaubt. Ab dem 25. Monat der Vertragslaufzeit ist ein Downgrade in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite möglich. In diesem Fall bedingt ein Downgrade einen Neuvertrag ohne Neukundenvorteile mit einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten.

Abhängig vom gebuchten Router ist der Kunde im Falle eines Wechsels auf ein anderes Miet-Modell oder kundeneigenen Router zur Rückgabe des bisherigen Routers innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des neuen Routers verpflichtet. Anderenfalls behält sich SW SLS vor, eine Ausgleichszahlung für die nicht rechtzeitig erfolgte Rückgabe des Gerätes vom Kunden zu verlangen. Dasselbe behält sich SW SLS auch für den Fall der unvollständigen oder beschädigten Rücksendung des bisherigen Routers vor. Die jeweiligen Preise für die Ausgleichszahlung entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste. Ein gemieteter Router kann nicht gegen Zahlung eines einmaligen Kaufpreises aus dem Mietvertrag ausgelöst werden.

Im Falle eines Miet-Routers mit einer Laufzeit von 24 Monaten, stellt die Rückgabe des gemieteten Routers vor Ablauf der hierfür geltenden Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten keine Kündigung dar und entbindet den Kunden nicht von der Zahlung des vereinbarten monatlichen Mietpreises.

#### 25. Service Level Agreement (SLA)

##### 25.1 Allgemeine Entstörung

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich montags bis donnerstags über den Zeitraum von 8.00 bis 17.00 Uhr und freitags von 8.00 bis 13.00 Uhr erstreckt – gesetzliche Feiertage des Saarlandes sind ausgenommen. Innerhalb der Servicezeit wird SW SLS auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf jeder Rechnung. SW SLS überprüft nach Störungsmeldung unverzüglich, ob es sich um eine Störung im Netz von SW SLS handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im Netz von SW SLS begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

##### 25.2 Dienst-Verfügbarkeit

Verfügbarkeitsaussagen werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung durch den Kunden an SW SLS über die Störung und der Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des jeweiligen Produktes von SW SLS beträgt 98,5% im Jahresmittel. Weitere Zeiträume, in denen die Dienste unter Umständen nicht bereitstehen, sind:

- Wartungsfenster oder Erweiterungen des Netzes oder der Dienste, welche eine Unterbrechung der Netz- und Dienstbereitschaft notwendig machen,
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen,
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- durch Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- höhere Gewalt oder andere Einflüsse, welche SW SLS nicht zu vertreten hat.

Die hier genannten Zeiträume sind von der berechneten Verfügbarkeit ausgenommen und führen nicht zu einer Reduzierung der oben dargestellten Verfügbarkeit.

##### 25.3 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 2 TKG

Wird eine Störung von SW SLS nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Kunde hat die Störung zu vertreten. Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber SW SLS geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

##### 25.4 Nichteinhaltung Anbieterwechsel gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SW SLS, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro beziehungsweise 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

##### 25.5 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von SW SLS, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen. Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

##### 25.6 Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SW SLS in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und § 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro beziehungsweise 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist.