

# Leistungsbeschreibung Verbraucher (i.S. §13 BGB)

## Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der Marke viyonet der Städtische Werke Netz + Service GmbH lt. aktueller Produktpreisliste.

## Kapitel 1 - Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

### I. Festnetzverbindungen

#### NOTRUF

**Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.**

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Städtische Werke Netz + Service GmbH bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

#### A: Anschluss

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- EC-Terminal
- ggf. weitere Anlagen

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der Städtische Werke Netz + Service GmbH bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Städtische Werke Netz + Service GmbH, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstücks-Eigentümergeklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH teilt dem Kunden je Anschlussart

- Für einen SIP Anschluss drei Rufnummern und zwei Sprachkanäle zu
- Zusatzleistungen gemäß Auftragsformular zu

### B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	2	3
weitere	s. Auftragsformular	s. Auftragsformular

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Städtische Werke Netz + Service GmbH bzw. ihrem Telefoniedienstleister zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 6 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der Städtische Werke Netz + Service GmbH von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der Städtische Werke Netz + Service GmbH unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz von

der Städtische Werke Netz + Service GmbH übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

### C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die Städtisch Werke Netz + Service GmbH sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Städtische Werke Netz + Service GmbH oder über einen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH beauftragten Dienstleister an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

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).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. 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 Städtische Werke Netz + Service GmbH ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht von der Städtischen Werke Netz + Service GmbH beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

### D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderruf-

nummern, über das Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH realisiert, sofern die Städtische Werke Netz + Service GmbH entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter 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 Telefonanschluss ist für gewisse abgehende Verbindungen gesperrt, Aufstellung der einzelnen Vorwahlen s. aktuelles Preisblatt.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperren aus dem Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht erreichbar.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH 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 wieder freigeschaltet (ggf. sind an die Städtische Werke Netz + Service GmbH Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

### E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers
- Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- Übermittlung der eigenen Rufnummer
- Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR).
- Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box
- Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung) durch den Kunden.

- Anrufweiterschaltung
- Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte.

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 Städtische Werke Netz + Service GmbH zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung stellt der Kunde sicher, das Einverständnis des Teilnehmers zu be sitzen.

- Telefonieverbindungssperre
- Der Kunde kann an seinem Anschluss von der Städtische Werke Netz + Service GmbH abgehende und eingehende Verbindungen selbst sperren.
- Änderung der Rufnummer
- Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss von der Städtische Werke Netz + Service GmbH eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zur Verfügung gestellt werden.

## F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

- Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.
- Fangschaltung
- Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen.

## II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der Städtische Werke Netz + Service GmbH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der Städtische Werke Netz + Service GmbH lt. aktueller Produktpreislise.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97% liegt. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH ist nicht möglich.

### Hinweis:

Für den von der Städtische Werke Netz + Service GmbH bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von der Städtische Werke Netz + Service GmbH erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Die angebotenen Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der beauftragten Bandbreite (s. aktuelle Preisliste). Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt. Weitere Informationen sind der Übersicht „Angaben zur TK-Transparenzverordnung“ zu entnehmen.

#### Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind u.a. der folgenden nicht abschließenden Auflistung zu entnehmen:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## Kapitel 2 - Service-Center / Kundenservice

Kunden der Städtische Werke Netz + Service GmbH steht von Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 17.30 Uhr und Freitag von 08.00 bis 15.30 Uhr eine Kundenbetreuung (kaufmännischer Service) zur Verfügung, die unter +49 (0) 561 5745-1855 oder per E-Mail unter [info@viyonet.de](mailto:info@viyonet.de) erreichbar ist. Kunden können sich zudem unter [www.viyonet.de](http://www.viyonet.de) und <https://netzplusservice.plusportal.de/> informieren. Unter <https://netzplusservice.plusportal.de> kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Die Online-Rechnung kann dort und sofern vertraglich vereinbart, auch der Einzelverbindungs nachweis (EVN) eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## Kapitel 3 - Störungen

### A: Allgemeines

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die Städtische Werke Netz + Service GmbH hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### B: Annahme der Störungsmeldung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH nimmt Störungsmeldungen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr telefonisch unter der Servicenummer +49 (0) 561 5745-1771 entgegen.

Die Servicebereitschaft ist wochentags (Montag bis Freitag) von 06.00 bis 22.00 Uhr erreichbar. Samstags, sonntags und an gesetzlichen Feiertagen von 08.00 bis 16.00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbart die Städtische Werke Netz + Service GmbH einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

### C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Städtische Werke Netz + Service GmbH die Störung in der Regel innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach Service-Level-Agreement (SLA) des Produktes) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Wird wochentags von 06.00 bis 22.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach SLA des Produktes) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die wochentags nach 22.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Wochentag (Montag bis Freitag) um 6.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Wochentag (Montag bis Freitag) fortgesetzt.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von der Städtische Werke Netz + Service GmbH für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

Liegt eine Individualstörung vor, teilt die Städtische Werke Netz + Service GmbH auf Wunsch des Kunden während der unter Kapitel 3 B genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von längstens 8 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

#### D: Technikereinsatz

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Donnerstag zwischen 08.00 Uhr und 17.00 Uhr und Freitag zwischen 08.00 Uhr und 13.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Kapitel 3 C entfällt.

#### E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die Städtische Werke Netz + Service GmbH den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die Städtische Werke Netz + Service GmbH den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der Städtische Werke Netz + Service GmbH geführte Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren. Nach drei erfolglosen Benachrichtigungsversuchen wird das Störungsticket geschlossen.

#### F: Fernzugriff

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät (Kapitel 6 Endgeräte) ausschließlich mit vom Hersteller zugelassener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

### Kapitel 4 - Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von der Städtischen Werke Netz + Service GmbH finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Städtische Werke Netz + Service GmbH Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stellt. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von der Städtische Werke Netz + Service GmbH steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Daten-Dienste	97,00 %
Sprach-Dienste	95,00 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

$(\text{Gesamtzahl Minuten des Jahres} - \text{Minuten der Nichtverfügbarkeit}) / \text{Gesamtzahl Minuten des Jahres}$

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt



## Kapitel 5 - Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher 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 Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Städtische Werke Netz + Service GmbH geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, 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.

### Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Städtische Werke Netz + Service GmbH, 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,

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.

### 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 Endnutzer von der Städtische Werke Netz + Service GmbH, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, 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.

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 der Städtische Werke Netz + Service GmbH in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher 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.

## Kapitel 6 - Endgeräte

Für die jeweilige Übertragungstechnik wird seitens der Städtische Werke Netz + Service GmbH eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung zum Kauf angeboten.

Kunden können sich dazu unter [www.viyonet.de](http://www.viyonet.de) informieren.

Die dort aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der Städtische Werke Netz + Service GmbH genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich.

Für Schäden, die durch nicht von der Städtische Werke Netz + Service GmbH freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde von der Städtische Werke Netz + Service GmbH keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Kundeneigene Hardware kann nicht supportiert werden.