

## 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)
TraveFlat	16.000 kbit/s	1.000 kbit/s
TraveFlat PLUS 30	30.000 kbit/s	15.000 kbit/s
TraveFlat PLUS 50	50.000 kbit/s	25.000 kbit/s
TraveFlat PLUS 100	100.000 kbit/s	50.000 kbit/s
TraveFlat PLUS 200	200.000 kbit/s	100.000 kbit/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 Dem Kunden wird für jede Verbindung in das Internet eine dynamisch wechselnde IP-Adresse zugeteilt, welche sich mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert.

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

### 3. E-Mail-Dienst

3.1 SWL stellt dem Kunden 1 GB Speicherplatz für das E-Mail-Postfach zur Verfügung. E-Mails werden bis zur Speicherobergrenze entgegengenommen. Bei Überschreitungen werden die auflaufenden Mails nicht angenommen.

3.2 SWL richtet für den Kunden ein E-Mail-Postfach und eine E-Mail-Adresse des Typs „vorname.nachname@travedsl.de“ ein. Soweit diese E-Mail-Adresse bereits vergeben ist, wird nach dem Nachnamen eine Zahl eingefügt (z. B. „vorname.nachname1@travedsl.de“).

3.3 Eingegangene, nicht abgerufene E-Mails werden vier Wochen gespeichert. Nach Ablauf dieses Zeitraums, spätestens jedoch bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, ist SWL zur Löschung berechtigt.

### 4. Option Telefondienst

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

4.2 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.

4.3 In der Regel kann eine bestehende Teilnehmerrufnummer des Kunden aus dem Ortsnetzkennzahlenbereich 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. TraveKom 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. TraveKom 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.

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

4.5 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.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 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.

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

### 5. Basisleistungen zum Telefondienst

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Notruf

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

5.4 Einzelverbindungsanachweis

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

### 6. Zusätzliche Leistungen zum Telefondienst

6.1 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:

6.2 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.

6.3 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.

6.4 Sperren

Der Kunde kann sich im Kundenportal verschiedene Sperren einrichten. SWL behält sich vor, bestimmte Rufnummern oder Rufnummernbereiche bei der Bereitstellung zu sperren. Grundsätzlich trägt der Kunde die Verantwortung für das Einrichten und Aufheben von Sperren. Die Nutzung von kostenintensiven Rufnummern, insbesondere auch Auslands- und Sonderrufnummern, kann zu sehr hohen Rechnungen führen. Für jede Änderung des Sperrsets können Kosten gemäß aktueller Preisliste anfallen.

6.5 Sonderrufnummern

Für die Nutzung von Rufnummern, die im Offline-Billing-Verfahren abgerechnet werden, wird eine Nutzungspauschale gemäß aktueller Preisliste erhoben. Voraussetzung für die Nutzung von offline abgerechneten Rufnummern ist die Teilnahme am Lastschriftverfahren. Der Kunde erhält für die Nutzung offline abgerechneter Rufnummern eine gesonderte Rechnung.

### 7. 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.

### 8. Tarife und Kundenaccount

8.1 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.

8.2 Der Zugang zu den Rechnungsdaten und ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten erfolgt über das Kundenportal unter [www.swhl.de](http://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 bzw. seinem von SWL zur Verfügung gestellten E-Mail-Postfach 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.

### 9. Tarife

Die Abrechnung erfolgt nach der jeweils gültigen Preisliste.

### 10. 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.

### 11. Inbetriebnahme

11.1 Für die Inbetriebnahme kann es notwendig sein, dass ein Techniker der DTAG die Teilnehmeranschlussleitung oder ein Mitarbeiter der SWL oder TraveKom 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 zur ersten Teilnehmer-Abschluss-Einheit (TAE-Dose) und zum Abschlusspunkt Linientechnik (APL), dem Hausverteller für die Telefonleitungen, gewährleisten. Der Kunde muss im vereinbarten Zeitraum durchgehend am Ort der geplanten Bereitstellung anwesend sein und ist dafür verantwortlich, dass seine Tür Klingel 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.

11.2 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.

### 12. Service bei Störungen

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

#### 12.2 Annahme der Störungsmeldung

Die Hotline von SWL nimmt Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr

Störungsmeldungen unter der Rufnummer 0800 0230 230 entgegen.

#### 12.3 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.

#### 12.4 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.

#### 12.5 Terminvereinbarung

Soweit erforderlich, vereinbart SWL mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08:00 bis 16:00 Uhr vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von fünf Stunden angegeben (z. B. zwischen 08:00 und 13:00 Uhr). 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 Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen, insbesondere wenn der Servicetechniker 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. Die Entstörungsfrist von 24 Stunden entfällt.