

## Leistungsbeschreibung Telekommunikationsprodukte

der Stadtwerke Lübeck Digital 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 Digital GmbH (SWL Digital) überlässt den Kund:innen einen Anschluss mit Internetzugang.

2.2 Kund:innen erhalten einen schnellen Internetzugang mit einer produktabhängigen Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu:

Produkt	Download (bis zu)	Upload (bis zu)
TraveFlat	16 Mbit/s	1 Mbit/s
TraveFlat PLUS 30	30 Mbit/s	10 Mbit/s
TraveFlat PLUS 50	50 Mbit/s	25 Mbit/s
TraveFlat PLUS 100	100 Mbit/s	50 Mbit/s
TraveFlat PLUS 200	200 Mbit/s	100 Mbit/s

Die am Anschluss der Kund:innen konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Verkabelung und der genutzten Server ab.

2.3 Die mittlere Verfügbarkeit der Glasfaseranschlüsse (TraveFlat PLUS) beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 98,5 %. Bei DSL-Anschlüssen (TraveFlat) sind es 97,0 %.

2.4 Den Kund:innen wird für jede Verbindung zum Internet eine dynamisch wechselnde IP-Adresse zugeteilt, welche sich mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert.

2.5 Die SWL Digital behält sich vor, bei dynamischen IP-Adressen die Verbindung zum Internet nach Ablauf einer bestimmten Zeit zu unterbrechen. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich.

### 3 Telefonie-Option

3.1 Die SWL Digital stellt den Kund:innen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Netzzugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung.

3.2 Kund:innen erhalten den Netzzugang über ein Netzanschlussgerät mit Routerfunktionalität und Anschlussmöglichkeit für analoge Telefone und IP-Telefonie. Das Vorhandensein eines Telekommunikationsanschlusses von der SWL Digital ist eine technisch notwendige Voraussetzung für die Erbringung der Telefonie-Leistungen.

3.3 Leistungen und Bestandteile der Telefonie: Ein Telefonanschluss (analog oder SIP-basiert) mit zwei Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz. Weitere Details zu den einzelnen Verbindungen mit den entsprechenden Tarifen sind in den

aktuellen Preislisten für Telekommunikationsprodukte, Sonder-rufnummern und Internationale Tarifzonen enthalten.

3.4 In der Regel kann eine bestehende Teilnehmerrufnummer der Kund:innen aus dem Ortsnetzkennzahlenbereich übernommen werden. Hierzu ist der Portierungsauftrag auszufüllen. Bitte kündigen Sie auf keinen Fall selbst Ihren bestehenden Telefonanschluss. Dies übernimmt die SWL Digital für die Kund:innen. Die SWL Digital bzw. die TraveNetz oder Partner:innen müssen bei bisherigen Netzbetreiber:innen der Kund:innen zur Feststellung der Korrektheit und Vollständigkeit Auskünfte über die den Kund:innen zugewiesenen Rufnummern einholen. Dazu erteilen die Kund:innen der SWL Digital bzw. der TraveNetz oder Partner:innen mit Auftrag die Einwilligung, dass die bisherigen Netzbetreiber:innen der Kund:innen Auskunft über diese Rufnummern erteilt. Der bestehende Vertrag mit dem Internet-provider wird dabei auf Wunsch der Kund:innen ebenfalls gekündigt.

3.5 Wird keine bestehende Teilnehmerrufnummer übernommen, erhalten die Kund:innen eine neue Teilnehmerrufnummer.

3.6 Kund:innen können 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.

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

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

3.9 Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung von Kund:innen nicht gewünscht ist oder wenn bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung – insbesondere auch durch technische Vorkehrungen – von Inhaber:innen der Zielrufnummer oder auf deren Veranlassung hin von Dritten verhindert wird.

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

### 3.11 Basisleistungen zu Telefonie

3.11.1 Die Rufnummern der Anrufer:innen werden bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht von den Anrufer:innen unterdrückt wird. Die Anzeige ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.

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

3.11.3 Notruf: Die Notrufnummern 110 und 112 sind nur vom im Vertrag benannten Standort der Kund:innen bei betriebsbereitem Netzabschlussgerät verfügbar.

3.11.4 Einzelverbindungs-nachweis: Die Kund:innen können einen Einzelverbindungs-nachweis beauftragen, der wahlweise die Zielrufnummern vollständig oder unter Kürzung der letzten drei Ziffern enthält.

### 3.12 Zusätzliche Leistungen zu Telefonie

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

3.12.1.1 Weitere Rufnummern: Auf Wunsch können Kund:innen weitere Rufnummern bis max. 3 Stück erhalten. Verbindungen können zeitgleich entgegengenommen und hergestellt werden. Eingehende Anrufe werden auf den Endgeräten signalisiert. Eine Zuordnung der Signalisierung zur Rufnummer kann von Kund:innen im Netzabschlussgerät vorgenommen werden.

3.12.1.2 Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen: Die SWL Digital identifiziert Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag der Kund:innen, sofern sie in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vortragen, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und sie die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzen. Die gilt auch, wenn Anrufer:innen die Rufnummernübermittlung unterdrückt haben.

3.12.1.3 Telefonbucheintrag: Die SWL Digital leitet auf Wunsch der Kund:innen Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Diese Funktion ist auch als gekürzter Telefonbucheintrag (nur Name und Rufnummer) möglich.

### 4 Tarife und Kundenaccount

4.1 Die Abrechnung erfolgt nach der jeweils gültigen Preisliste. Abgerechnet werden grundsätzlich alle Verbindungen und Leistungen, die mit den Zugangsdaten der Kund:innen und im Bereich Kundenlogin erzeugt wurden.

4.2 Der Zugang zu den Rechnungsdaten und zu ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten erfolgt über das [Online-Kundenportal](#) unter [digital.swhl.de](https://digital.swhl.de). Über die Verfügbarkeit jeder neuen Rechnung erhalten Kund:innen einmal pro Monat eine E-Mail-Benachrichtigung. Rechnungsdokumente werden 180 Tage nach Rechnungsdatum im [Online-Kundenportal](#) bereitgestellt. Kund:innen verpflichten sich, Rechnungsdaten und weitere Inhalte aus dem [Online-Kundenportal](#) regelmäßig abzurufen. Die SWL Digital behält sich die jederzeitige Änderung des [Online-Kundenportals](#) vor. Die SWL Digital übernimmt keine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit und ununterbrochene Verfügbarkeit sämtlicher o. a. Funktionen.

4.3 Zusätzlich besteht die Möglichkeit, die Rechnung auf postalischem Weg zu erhalten. Der optionale Dienst der Papierrechnung kann entsprechend der aktuellen Preisliste Telekommunikationsprodukte gegen Entgelt hinzugebucht werden.

### 5 Technische Voraussetzungen

Technische Voraussetzung für die Telekommunikationsprodukte, insbesondere für die Nutzung der Internetgeschwindigkeit, ist ein technisch aktueller PC bzw. Mac mit aktuellem Betriebssystem und mit einer entsprechend leistungsfähigen Ethernetkarte. Zusätzliche internetfähige Geräte wie Smart-TV, Receiver, Spielkonsolen oder ähnliche werden je nach Möglichkeit unterstützt. Die SWL Digital übernimmt keine Garantie für die vollständige Leistungsfähigkeit.

### 6 Rechtliche Hinweise

6.1 Bestehende Verträge mit Internet Providern bei Produktbuchungen ohne Rufnummernportierung müssen von den Kund:innen selbst gekündigt werden.

6.2 Die SWL Digital behält sich das Recht vor, Kund:innen jeweils ein anderes Produkt mit vergleichbaren Leistungsmerkmalen zur Verfügung zu stellen.

6.3 Kund:innen sind verpflichtet, die ihnen mitgeteilten Registrierungsdaten vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren.

### 7 Inbetriebnahme

7.1 Für die Inbetriebnahme kann es notwendig sein, dass Mitarbeiter:innen der SWL Digital oder TraveNetz technische Einrichtungen am Standort der Kund:innen in Betrieb nehmen. Hierzu werden Mitarbeiter:innen der SWL Digital bzw. der TraveNetz oder von den beauftragten Dienstleister:innen einen Termin mit den Kund:innen vereinbaren. Kund:innen müssen im vereinbarten Zeitraum durchgehend am Ort der geplanten Bereitstellung anwesend sein und sind dafür verantwortlich, dass die Türklingel funktioniert und mit dem Namen der Anschlussinhaber beschriftet ist, so dass sie von den Servicetechniker:innen leicht gefunden werden kann.

7.2 Die Inbetriebnahme des Internetzuganges (PC bzw. Mac-Installation) und des Telefonanschlusses ist nicht Teil der Leistung. Auf Wunsch der Kund:innen nehmen die SWL Digital oder autorisierte Dritte gegen gesonderte Vergütung gemäß aktueller Preisliste Telekommunikationsprodukte die Inbetriebnahme des Netzabschlussgerätes an der ersten Telekommunikations-Abschluss-Einheit des entsprechenden Anschlusses vor.

7.3 Die Inbetriebnahmehilfe beinhaltet folgende Serviceleistungen:

- Einmalige An- und Abfahrt zu Kund:innen
- Ordnungsgemäßes Anschließen der CPE (Glasfaser-Router, Router mit Medienwandler) an den Glasfaseranschluss
- Durchführung eines Bandbreiten-Tests durch den Field Service
- Anschluss der Telefonie-Endgeräte (optional) und Prüfung der telefonischen Erreichbarkeit

### 8 Service bei Störungen

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

8.1.1 Annahme der Störungsmeldung: Die Störungshotline von der SWL Digital nimmt Montag bis Freitag von 8 bis 22 Uhr Störungsmeldungen unter der Rufnummer 0800 1184 000 entgegen.

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

8.1.3 Ausnahmen von der Regelentstörzeit: Die Regelentstörzeiten gelten nur, soweit Technik der SWL Digital betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei Störungen, die durch Zulieferer von der SWL Digital verursacht werden, kann die Entstörungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung der Kund:innen werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.