

Leistungsbeschreibung

SWG | Internet Geschäft

Stand: 24.09.2020

1. Standardleistung

1.1 Überlassung

Die Stadtwerke Görlitz AG (SWG) überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang und Telefon-Anschluss (Voice over IP). Das SWG|Internet Geschäft – Produkt umfasst Telefonie- und Internetleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung aus dem und in das Internet. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von der SWG nutzen, so besteht kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch SWG hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

1.2 Verfügbarkeit

Die Internet- und Telefonie-Verbindung steht i.d.R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. SWG behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Die mittlere Netzverfügbarkeit liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt. Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z.B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen) die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt ergeben. Die SWG nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen der Leistungen führen können.

Soweit SWG eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (wie Übertragungswege oder Bitstream-Access anderer Netzbetreiber und Anbieter) abhängig ist, steht die Verpflichtung durch SWG unter dem Vorbehalt, dass die erforderlichen Vorleistungen verfügbar sind. Im Falle der Nichtverfügbarkeit der Vorleistung werden die Kunden unverzüglich hierüber informiert. Beide Vertragspartner haben dann das Recht den Vertrag zum Zeitpunkt des Eintritts der Nichtverfügbarkeit zu kündigen. Eventuell bereits vom Kunden im Voraus gezahlte Entgelte werden unverzüglich erstattet.

2. Bestellablauf

2.1 Unter www.stadtwerke-goerlitz.de/internetgeschaeft kann der Kunde das SWG|Internet Geschäft – Produkt sowie Zusatzoptionen auswählen und dieses unverbindlich in den Warenkorb legen. Mit einem Klick auf „Weiter“ werden weitere für den Vertragsschluss erforderliche Daten und Einwilligungen abgefragt. Danach werden eine Übersicht der ausgewählten Leistungen sowie der eingegebenen Daten angezeigt. Diese kann nochmals korrigiert werden. Erst durch Anklicken des Buttons „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ gibt der Kunde ein verbindliches Bestellangebot ab. Der Vorgang lässt sich jederzeit durch Schließen des Browser-Fensters abbrechen.

2.2 Unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung erhält der Kunde eine automatisch erstellte E-Mail, die den Eingang der Bestellung des SWG|Internet Geschäft-Produktes bestätigt. Diese stellt jedoch noch keine Vertragsannahme durch die SWG dar.

Das Vertragsverhältnis kommt erst mit Zugang der „Auftragsbestätigung“ zustande, welche an die angegebene Email-Adresse versandt wird. Spätestens kommt das Vertragsverhältnis jedoch bei Erbringung der beauftragten Leistung zustande.

2.4 Eine Bestellung im Online-Shop ist erst ab Vollendung des 18. Lebensjahres möglich.

3. Telefonieleistungen

3.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den im SWG|Internet Geschäft enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von SWG zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 98,5 %. Es sind maximal zwei Verbindungen bei externen ISDN-Telefonanlagen bzw. fünf Verbindungen bei Verwendung des internen Router (z.B. FRITZ!Box) und der Telefonanlage gleichzeitig möglich bzw. zulässig. Standardmäßig steht dem Kunden ein VoIP-Account mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung. Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der Preisliste zu entnehmen. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von SWG nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten Gewerben oder Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Die SWG ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei SWG angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen. Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem im SWG|Internet Geschäft – Produkt enthaltenen Internetzugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtungen (Router, IP-Telefonanlage) sichergestellt werden. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, ggf. ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call und Pre-Selektion-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.

3.2 Rufnummern

SWG teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur der SWG zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann die SWG mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der SWG übertragbar sind (Rufnummernportierung).

3.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

3.4 Telefon-Flat

Die Telefon-Flat ist ein Bestandteil des SWG|Internet Geschäfts – Produkts und in der monatlichen Grundgebühr enthalten. Der Pauschaltarif der Telefon-Flat umfasst alle Gespräche ins nationale Festnetz. Für Mobilfunktelefonate, Auslandsgespräche und Sonderrufnummern fallen zusätzliche Gebühren an. Alle zusätzlichen Gebühren werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Ausgeschlossen wird die Nutzung der Telefon-Flatrate zur Durchführung von Massenkommunikation, wie bspw. Call-Center-Tätigkeiten.

3.5 Zusatzoption: Mobilfunk-Flat

Die Mobilfunk-Flat bietet Kunden eine Flatrate von Festnetz auf nationalen Mobilfunk und kann optional zubucht werden.

Die Zusatzoptionen Mobilfunk-Flat gilt nicht für Mehrwertdienste- und Telekommunikationsdiensteanbieter sowie nicht für Anbieter und Betreiber von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter oder Betreiber von Call-Center-, Telefonmarketing- und Marktforschungsdienstleistungen. Weiterhin umfasst die Flat-Zusatzoption keine Verbindungen zu Rufnummern, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von direkten Sprachverbindungen zu anderen Teilnehmern. Dies sind insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält, die der Dateneinwahl dienen oder deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z.B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzzufnummer als Einwahlrufnummer). Hierunter fallen

insbesondere Services für Chat, Callthrough, Call Back, Konferenzdienste, Internet by Call, maschinelle Ansa-gen, Gebetshotlines u.ä..

Die Zusatzoptionen Mobilfunk-Flat kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

- 3.6 Zusatzoption: Rufnummernblöcke für Telefonanlagen**
Bei der Buchung der Zusatzoption „Telefonanlagen“ er-hält der SWG|Internet-Geschäftskunde Rufnummern-blöcke (10er, 30er, 50er und 100) für seine bestehende Telefonanlage.

Die Zusatzoptionen Rufnummernblöcke für Telefonan-lagen kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monats-ende gekündigt werden.

4. Internetleistungen

4.1 Internetzugang

Die SWG ermöglicht den Zugang zum weltweiten In-ternet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse. SWG macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zu-gangs 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 In-ternet-Verbindung jedoch sofort wiederherstellen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge in-nerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

4.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des In-ternet-Anschlusses richtet sich nach der beauftrag-ten Bandbreite. SWG stellt grundsätzlich die verein-barte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwin-digkeit ist von einer Vielzahl von Faktoren innerhalb und auch außerhalb des SWG-Netzes abhängig; den physikalischen Eigenschaften des Hausnetzes, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Ser-ver des jeweiligen Inhaltenanbieters, den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. seines Be-triebssystems und sonstiger eingesetzter Software) sowie der Auslastung des Breitband-Kabelnetzes, der SWG-Infrastruktur sowie genutzter dritter Lei-tungen. Diese Faktoren können dazu führen, dass

trotz umfangreich bereitgestellter Bandbreitenkapa-zitäten die konkret verfügbare Übertragungsge-schwindigkeit bei Kunden geringer sein kann, als die tatsächlich vereinbarte und von SWG zur Verfügung gestellte Geschwindigkeit. Der Kunde hat keinen An-spruch auf eine bestimmte Übertragungsgeschwin-digkeit innerhalb der jeweiligen Bandbreitenkorri-dore.

Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertra-gungsgeschwindigkeit ist weiterhin u. a. abhängig von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Ser-ver des jeweiligen Inhaltenanbieters, den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software), den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der An-schlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungs-dämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschluss-leitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt. Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z. B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zu-gänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitge-stellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegensei-tige Beeinflussungen und Störungen nicht ausge-schlossen werden.

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der an-gegebenen minimalen und maximalen Geschwindig-keit liegt, überlassen.

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleich-berechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrs-spitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistun-gen über den Anschluss des Kunden bevorzugt über-tragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten. Die Nutzung von Telefonieleistungen reduziert die für Internetdienste zur Verfügung ste-hende Bandbreite. In solchen Fällen kann es zu Ver-zögerungen bei der Datenübertragung kommen und dies kann zu den gleichen Einschränkungen wie beim Auftreten von Netzüberlastungen führen. Die für In-ternetdienste noch zur Verfügung stehende Band-breite errechnet sich aus der insgesamt für den An-schluss verfügbaren Bandbreite abzüglich der im Fol-genden aufgeführten Bandbreiten der aktuell ge-nutzten Dienste.

Transparenzangaben Bandbreiten:

| SWG Internet Geschäft – Produkte | Download (Mbits/s) | | | Upload (Mbits/s) | | |
|-------------------------------------|--------------------|--------|-----|------------------|--------|-----|
| | Min | Normal | Max | Min | Normal | Max |
| SWG Internet 16 | 0,8 | 11 | 16 | 0,1 | 1 | 1 |
| SWG Internet 50 | 10 | 44 | 50 | 1,6 | 9 | 10 |
| SWG Internet 100 | 54 | 90 | 100 | 20 | 35 | 40 |
| SWG Internet 175 | 105 | 125 | 175 | 20 | 35 | 40 |
| SWG Internet 250 | 175 | 200 | 250 | 20 | 35 | 40 |

4.3 Zusatzoption „feste IP-Adresse“

Bei der Buchung der Zusatzoption „feste IP-Adresse“ wird dem Anschluss eine feste IPv4-Adresse zugewiesen.

5. Kundenservice

5.1 **Erreichbarkeit:** SWG nimmt Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr Fragen rund um das Produkt SWG|Internet telefonisch unter der 03581 33535, per Mail unter info@stadtwerke-goerlitz.de oder persönlich im Kundenbüro | Demianiplatz 23 | 02826 Görlitz entgegen.

5.2 **Rufnummernportierung:** Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von der Flatrate umfassten Verbindungen werden i.d.R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.

5.3 **Rechnung:** Die SWG übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung. Stattdessen ermöglicht die SWG dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten seine Rechnung online im [swg.plusportal](https://swg.plusportal.de) unter <https://swg.plusportal.de> nach Freisaltung abzurufen. Auf Wunsch kann die Option „Papierrechnung“ gegen ein gesondertes Entgelt (ist der gültigen Preisliste zu entnehmen) gewählt werden.

5.4 **Einzelverbindungs nachweis (EVN):** Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelverbindungs nachweis, EVN), soweit der EVN wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Die SWG stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten EVN unentgeltlich und ebenfalls online unter <https://swg.plusportal.de> zur Verfügung. Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

6. Entstörung

6.1 **Annahme von Störungsmeldungen:** Die SWG nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 03581 33555 entgegen. In der Zeit von montags bis freitags von 08:00 bis 20:00 Uhr werden Störungen bearbeitet (Servicebereitschaft), wenn kein gesetzlicher Feiertag vorliegt. Soweit erforderlich, vereinbart SWG einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Wird werktags (montags 08:00 bis

freitags 20:00 Uhr) eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt (Entstörungsfrist). Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (24 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 0:00 Uhr.

6.2 **Terminvereinbarung:** Die SWG vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08:00 bis 17:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Ziffer 6.5 entfällt.

6.3 **Reaktionszeit:** Die SWG teilt auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wird. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von vier Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt eines Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

6.4 **Rückmeldung:** Die SWG oder ein Beauftragter Dritter informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt unter Ziffer 6.5 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

6.5 **Entstörungsfrist:** Die SWG oder ein beauftragter Dritter beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 6.4 erfolgt.

6.6 **Entstörungsfrist bei der Zusatzoption „Expressenstörung“:** Ergänzend zu den bisher genannten Entstörungsbedingungen, wird bei der Expressenstörung, die separat in der Onlinebestellstrecke gegen einen Endpreis von 4,99 Euro (netto) pro Monat buchbar ist, die Störung innerhalb von 12 Stunden beseitigt.

Die Frist beginnt nach Meldung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und endet nach Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses. Kein Teil der Entstörung sind das Leitungsnetz des Kunden und die angeschlossenen Endgeräte. In Falle höherer Gewalt ist SWG von ihren Leistungspflichten befreit. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, innere Unruhen,

Pandemien, Naturkatastrophen, Streik und Aussper-
rung, auch in Zulieferbetrieben. Die Entstörungsfrist
von 12 Stunden gilt nicht, wenn Tiefbaumaßnahmen
zur Entstörung notwendig sind.

Bei Nichteinhaltung der Frist, kann der Kunde nach ak-
tiver Anforderung innerhalb von drei Monaten nach
der Störungsbeseitigung eine Gutschrift in Höhe von
einer monatlichen Grundgebühr erhalten.

- 6.7 **Fernzugriff:** Um die Servicequalität sicher zu stellen
und den technischen Support gewährleisten zu kön-
nen, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät aus-
schließlich mit der von SWG zugelassenen Software zu
betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsar-
beiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von SWG
durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der
Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte
Software-Updates nutzen. SWG ist außerdem dazu be-
rechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf.
Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen.
Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am
Endgerät, die eine Fernwartung durch SWG nicht er-
möglichen, führen zu Ausschluss vom technischen
Support.
- 6.8 Störungen an der kundeneigenen Hardware sind vom
Entstörungsdienst ausgenommen.
- 6.9 Hat der Kunde die von ihm gemeldete Störung selbst
zu vertreten, etwa durch Fehlbedienung, so ist SWG
berechtigt, dem Kunden die SWG entstandenen Kos-
ten gesondert in Rechnung zu stellen.