Wir vernetzen Velbert.
Stadtwerke Velbert



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

GLASFASERPRODUKTE

Stand: 10.2026

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

GLASFASERPRODUKTE

1 ALLGEMEINES 2

2 LEISTUNGEN – PRIVATKUNDEN 3

2.1 Allgemeines 3

2.1.1 Übersicht Privatkunden-Produkte 3
2.1.2 Bereitstellung 3
2.1.3 Endgeräte 3
2.1.4 Basis-Installationsservice 5
2.1.5 Wechsel des Produktes 6
2.1.6 Bestellung/Abbestellung von Optionen (mit Ausnahme von Hardware) 6

2.2 Telefoniedienst 6

2.2.1 Leistung im Überblick 6
2.2.2 Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät 7
2.2.3 Standardleistungen 7
2.2.4 Identifizierung belästigender Anrufe 9
2.2.5 Rufnummern 9
2.2.6 Telefontarife 12

2.3 Internetanschluss 14

2.3.1 Allgemeines 14
2.3.2 Internet-Flatrate und Nutzungsbedingungen 14
2.3.3 Bandbreite bei FTTH-Anschlüssen (Glasfaser bis in die Wohnung) 14
2.3.4 Bandbreite bei FTTB-Anschlüssen (Nutzung der herkömml. Telefon-Kupferverk. im Gebäude) 15
2.3.5 IP-Adresse 15
2.3.6 Wechsel der Bandbreite 15
2.3.7 Nutzungseinschränkungen zum Schutz des Kunden 15

3 BESONDERHEITEN BEI LEISTUNGEN FÜR GESCHÄFTSKUNDEN 16

3.1 Ausnahmen 16

3.1.1 Ausnahmen von den Nutzungsbeschränkungen nach Ziff. 2.2.6.3 16
3.1.2 Ausnahmen von der Internet-Flatrate-Nutzung nach Ziff. 2.3.2 16
3.1.3 Ausnahmen im Zusammenhang mit dem digitalen Fernsehanschluss nach Ziff. 2.4, insbesondere Ziff. 2.4.7 16

4 VERFÜGBARKEIT UND QUALITÄTSPARAMETER 17

4.1 Verfügbarkeit 17

4.2 Störung 18

4.2.1 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung 18
4.2.2 Unterstützung und Störungsannahme 18

4.3 Servicebereitschaft 18

4.3.1 Terminvereinbarung 18

Wir vernetzen Velbert.
Stadtwerke Velbert

1 ALLGEMEINES

Die folgende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die auf Basis des Glasfasernetzes der Stadtwerke Velbert GmbH (im Folgenden „Stadtwerke“ genannt) angebotenen Produkte und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Optionen.

Als Privatkunden-Tarife gekennzeichnete Produkte, Tarife oder Optionen dürfen ausschließlich privat und nicht geschäftlich genutzt werden.

Geschäftskunden-Tarife richten sich einerseits an Kleinunternehmen, Freiberufler und Selbstständige, aber auch an solche Unternehmen, die ein zuverlässiges und stabiles Netz für sich und ihre Mitarbeiter benötigen. Für Geschäftskunden gelten die besonderen Bestimmungen nach Ziff. 3.

Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Stadtwerke die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte überlassen (Resale). Bei einem Privatkunden-Produkt ist eine teilweise Gebrauchsüberlassung an Dritte nur gestattet, falls diese dritten Personen mit dem Kunden unter seiner den Stadtwerken genannten Kundenadresse in einem Haushalt leben.

Eine darüberhinausgehende Gemeinschaftsnutzung oder haushaltsübergreifende Nutzung eines Anschlusses bspw. durch Nachbarn mit WLAN ist nicht zulässig und kann zu Schadensersatzansprüchen der Stadtwerke führen.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Die Stadtwerke behalten sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungenvor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.



2 LEISTUNGEN - PRIVATKUNDEN

2.1 ALLGEMEINES

2.1.1 ÜBERSICHT PRIVATKUNDEN-PRODUKTE

Eine Übersicht aller Privatkunden-Produkte ist auf der Internetseite der Stadtwerke abrufbar.

2.1.2 BEREITSTELLUNG

2.1.2.1 BEREITSTELLUNGSVORAUSSETZUNG

Voraussetzung für die Bereitstellung der Leistung ist der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Stadtwerke sowie die erforderliche Verkabelung im Gebäude vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zur Anschlussdose in der Wohnung des Kunden (Gebäudeverkabelung). Die Herstellung des Gebäudeanschlusses oder/und der erforderlichen Gebäudeverkabelung ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und daher nicht aufgrund dieses Vertrages geschuldet. Die Herstellung des Glasfasergebäudeanschlusses bedarf einer separaten Beauftragung durch den Gebäude- bzw. Wohnungseigentümer.
Kann die Leistung aufgrund eines fehlenden Gebäudeanschlusses oder fehlender bzw. unzureichender Kupfer- und/oder Glasfaserleitungen im Gebäude nicht bereitgestellt werden, besteht ein Rücktrittsrecht der Parteien gemäß AGB (vgl. Ziff. 4 der AGB) bzw. ein Sonderkündigungsrecht der Stadtwerke gemäß § 45a TKG.

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit erfolgt die Bereitstellung typischerweise binnen 14 Kalendertagen nach Bestellung.

2.1.2.2 VERZÖGERUNG BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellungsdauer zwischen Kundenauftrag und Bereitstellung kann sich insbesondere verzögern, sofern eine Grundstücksnutzungsvereinbarung mit dem/den Grundstückseigentümer(n) nicht vorliegt, auf dessen/deren Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll oder die dortige Gebäudeverkabelung Mängel aufweist.

2.1.3 ENDGERÄTE

Zur Nutzung des Anschlusses sind Endgeräte, entweder a) ein Netzabschlussgerät (ONT) sowie ein Router, oder b) ein Router mit integriertem ONT erforderlich, welche die Stadtwerke dem Kunden zum Betrieb des Anschlusses zur Verfügung stellen. Die Endgeräte sind für die Inanspruchnahme der Dienste zwingend erforderlich und werden dem Kunden gegen Entgelt während der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt. Die Router verbleiben im Eigentum der Stadtwerke. Das Netzabschlussgerät kann nach Wahl der Stadtwerke in der Ausführung passiv (mit Glasfaser-Schnittstelle) oder aktiv (als Glasfasermodem mit RJ-45 Ethernet-Schnittstelle und/oder mit CATV-Ausgang) gestellt werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Netzabschlussgerät.

Die Verwendung anderer Geräte sowie die Überlassung des bereitgestellten Netzabschlussgeräts an Dritte ist unzulässig. Das Netzabschlussgerät stellt den technischen Netzabschlusspunkt dar (d.h. dort endet das öffentliche Netz der Stadtwerke) und ist der Punkt, an dem der Kunde seinen Router anschließt. Hat der Kunde einen Router der Stadtwerke gemietet statt gekauft, so ist dieser nach Vertragsbeendigung innerhalb von 14 Tagen an die Stadtwerke zurückzugeben. Alternativ kann der Kunde auch einen eigenen Router verwenden (siehe 2.1.3.2).

2.1.3.1 ROUTER

Der ordnungsgemäße Betrieb des Anschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen wird nur bei Verwendung des von den Stadtwerken zur Verfügung gestellten Routers gewährleistet. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, sind die Stadtwerke berechtigt, die für die ordnungsgemäße Funktion erforderlichen Einstellungen und Aktualisierungen der Firmware automatisiert per Fernwartung (z. B. gemäß TR-069 Protokoll) auf das Endgerät zu übermitteln sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist das Endgerät für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft während der Aktualisierung auch die Telefonie inklusive Notrufe. Die Stadtwerke werden die Aktualisierung nach Möglichkeit in den Nachtstunden durchführen. Die grundsätzliche Verfügbarkeit des Notrufs bleibt unberührt; diese ist außerhalb der Aktualisierungszeiten jederzeit gegeben.

Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen.

Kennwörter für den Internet- und Telefoniedienst sind im Router hinterlegt. Die Überlassung dieser Kennwörter an Dritte ist nicht gestattet. Dritte könnten somit an einem anderen Glasfaseranschluss die Dienste auf Kosten des Kunden nutzen.

2.1.3.2 VERWENDUNG EINES EIGENEN ROUTERS DURCH DEN KUNDEN

Der Kunde ist berechtigt, einen eigenen Router nach seiner Wahl zu verwenden.
Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die SIP-Kennung für den Telefoniedienst werden dem Kunden zur Verfügung gestellt. Die ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Leistungsmerkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann in diesem Falle nicht gewährleistet werden, die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden.
Es besteht kein Anspruch auf die Verwendbarkeit eines spezifischen Kundenrouters.
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.

2.1.4 BASIS-INSTALLATIONSSERVICE

Folgende Installationsleistungen sind im Bereitstellungspreis der Produkte ohne zusätzliche Berechnung inbegriffen:

- Lieferung, Anschluss und Inbetriebnahme des Netzabschlussgeräts an oder in direkter Nähe der Glasfaseranschlussdose in der Wohnung inkl. Funktionstest mit Testgerät des Servicetechnikers, insoweit das Netzabschlussgerät nicht bereits in Betrieb steht.

Für im Eigentum des Kunden befindliche .comBERT Router kann ein Einrichtungsservice der Stadtwerke gebucht werden. Dieser setzt sich aus den folgenden Leistungen zusammen:

- Anschluss und Inbetriebnahme des .comBERT Routers.
- Anschluss eines internetfähigen Tablets, Smartphones oder Kunden-PCs mit Netzwerkkarte und aktuellem MS-Windows- und MAC OS-Betriebssystem an den Router und Konfiguration der Internetverbindung (kabelgebunden oder per WLAN).
- Anschluss und Inbetriebnahme eines kabelgebunden oder schnurlosen Kundentelefons an den Router inkl. Rufnummernzuweisung.
- Funktionstest von Online-Verbindung am Kunden-PC und Telefonie.

Im Installationsservice der Stadtwerke ist nicht enthalten.:

- weitergehende Netzwerkeinrichtung, insbesondere bei mangelhafter WLAN-Abdeckung aufgrund baulicher Gegebenheiten
- Erweiterungen bzw. Leitungsarbeiten an der bestehenden Raum-Verkabelung wie z.B. Setzen oder Verlegen von (Telefon-)Anschlussdosen, Verlegen von Netzwerkkabeln etc.,
- Fehlerbeseitigungen an Endgeräten (bspw. Fehlkonfigurationen oder Virusbefall von PCs)

Diese Leistungen können bei Bedarf direkt vom Kunden beim Servicepartner der Stadtwerke oder anderen geeigneten Unternehmen beauftragt werden.

Für die Erbringung des Installationsservices vereinbart der Kunde mit dem benannten Servicepartner der Stadtwerke einen Installationstermin zu deren üblichen Geschäftszeiten.

Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten. Trifft der Servicetechniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung von den Stadtwerken durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale gemäß Preisliste in Rechnung gestellt. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Aufwand für die Stadtwerke geringer oder höher war.

Die Basis-Installationsleistung gilt auch dann als erbracht, wenn die Ursache eines erfolglosen Installationsversuchs in fehlerhaften, nicht standardmäßig konfigurierten oder nicht kompatiblen Endgeräten (PC, Telefon etc.) des Kunden liegt. Bei einem Verzicht des Kunden auf Installationsleistungen besteht kein Anspruch auf Minderung des Bereitstellungsentgeltes.

2.1.5 WECHSEL DES PRODUKTES

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart beauftragen. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart ist nur mit Wirkung zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit möglich, ausgenommen hiervon sind Aktionsangebote, wie z.B. die kostenlose Möglichkeit zum Downgrade ab dem 7. Monat bei dem Super-Starter-Angebot .comBERT1000.

Ebenso kann jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) der Wechsel von jedem Internet- oder Telefonie-Produkt auf ein beliebiges höherwertiges Produkt beantragt werden. Aufgrund des Bereitstellungs- aufwandes beginnt die Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten erneut mit Aktivierung des neuen Produktes. Ein Wechsel von einem Internet & Telefonie-Produkt zu einem beliebigen Internet- oder Telefonie-Produkt ist nur zum aktuellen Laufzeitende des Vertrages möglich.

Bei einem Wechsel des Produkts werden (vorbehaltlich technischer Restriktionen) zuvor aktivierte oder bestellte zusätzliche Merkmale oder Optionen automatisch übernommen, sofern nicht explizit eine Änderung durch den Kunden beauftragt wird. Die Preise richten sich in diesem Falle nach der Preisliste, welche im Zeitpunkt des Kundenauftrages gültig war.

2.1.6 BESTELLUNG/ABBESTELLUNG VON OPTIONEN

(mit Ausnahme von Hardware)

Zusätzliche zum Bestellzeitpunkt verfügbare Tarifoptionen zu den Produkten können, sofern und soweit bei den einzelnen Optionen nicht anders beschrieben, jederzeit bestellt werden. Die Kündigung solcher Optionen ist mit einer Frist von 4 Wochen Vorlaufzeit möglich. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen ändert die Vertragslaufzeit nicht.

2.2 TELEFONIEDIENST

2.2.1 LEISTUNG IM ÜBERBLICK

Bei den Produkten Internet & Telefonie stellen die Stadtwerke einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Lieferumfang schließt die Zuweisung von geografischen Rufnummern mit ein. Alternativ ist die Mitnahme der dem Kunden von einem anderen Anbieter zugewiesenen geografischen Rufnummer möglich.

Der Telefoniedienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle),
- mindestens eine bis zu 10 Rufnummern bei Neuanschlüssen,
- bis zu 10 Rufnummern bei Portierung der Rufnummern bestehender Anschlüsse.

2.2.2 NUTZUNGSVORAUSSETZUNGEN, ENDGERÄT

Der Telefondienst basiert auf einem SIP-Trunking Protokoll, d.h., alle Telefonnummern sind einem SIP-Account zugeordnet. Daher ist nicht jede einzelne Telefonnummer bei den Stadtwerken mit einem eigenen SIP-Account registriert.

Nutzungsvoraussetzung ist daher ein dazu kompatibles Endgerät bzw. Router.
Die von den Stadtwerken angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernehmen die Stadtwerke für die Funktionsfähigkeit des Telefoniedienstes und des jeweiligen Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und leisten auch keine entsprechende Unterstützung.

2.2.3 STANDARDLEISTUNGEN

2.2.3.1 SIP-ACCOUNT

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen oder mehrere SIP-Accounts.
Die zur Registrierung nötigen Kennungen werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

2.2.3.2 VERBINDUNGEN

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird. Das Session Initiation Protocol (SIP) ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei und mehr Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert.

2.2.3.3 TELEFONIELEISTUNGSMERKMALE

Mit dem Router der Stadtwerke stehen dem Kunden die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung. Telefonieleistungsmerkmale, die ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes beruhen, sind in der letzten Spalte der folgenden Tabelle mit „ja" gekennzeichnet.

LEISTUNGSMERKMAL	BESCHREIBUNG	MERKMAL BERUHT AUF FUNKTION DES ENDGERÄTES
Anzeige der Rufnummer des Anrufers	• Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.	ja
Übermittlung der eigenen Rufnummer	• Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt.	ja
Anklopfen	• Während einer bestehenden Verbindung wird ein ankommender Ruf z.B. durch einen Ton signalisiert.	ja
Ruhe vor dem Telefon	• Allen ankommenden Rufen wird ein „Besetzt" signalisiert. Das SIP-Endgerät (Router) erzeugt hierbei keinen Klingelton.	ja
3er-Konferenz	• Zu zwei weiteren Gesprächsteilnehmern kann gleichzeitig eine Verbindung hergestellt werden, wobei jeder Teilnehmer mit jedem reden und die anderen beiden hören kann.	ja

2.2.3.4 FAX

Mit einem am bereitgestellten Router angeschlossenen analogen Faxgerät der Klasse G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) können grundsätzlich Faxe gesendet und empfangen werden. Der althergebrachte Dienst Fax wurde für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze konstruiert, daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes nicht mit allen vorhandenen Faxgeräten gewährleistet werden. ISDN-PC-Karten funktionieren regelmäßig nicht.

Für eine verbesserte Stabilität an SIP-basierenden Anschlüssen wird das Protokoll T.38 unterstützt. Dieses kann vom Kunden auf dem für das Fax verwendeten Anschluss des Routers aktiviert werden. Die erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 KBit/s oder die Übermittlung von Faxnachrichten nach dem T.30 Protokoll wird nicht unterstützt.

2.2.3.5 EINSCHRÄNKUNGEN

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse:

- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen, Nutzung von ISDN-PC-Karten wird nicht unterstützt.
- Die Nutzung von besonderen Notrufanschlüssen (z.B. Aufzugsanlagen, Brandmeldeanlagen, Hausnotrufgeräten usw.) kann nicht gewährleistet werden.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunksprachnetze können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsqualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. Die Stadtwerke sind hierfür nicht verantwortlich. Verbindungen in das nicht EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von den Stadtwerken mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde.

Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call"), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection") ist nicht möglich.

2.2.4 IDENTIFIZIERUNG BELÄSTIGENDER ANRUFE

Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifizieren die Stadtwerke kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

2.2.5 RUFNUMMERN

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit einer geografischen Rufnummern geliefert. Optional können zusätzlich weitere Rufnummern (insgesamt max. 10) sowie bei Geschäftskunden und ggf. mit Zustimmung der Bundesnetzagentur ein Rufnummernblock bestellt oder portiert werden.

2.2.5.1 RUFNUMMERNPORTIERUNG UND ANBIETERWECHSEL

Die Stadtwerke unterstützen den Kunden beim Anbieterwechsel, bei der Portierung von geografischen Rufnummern sowie bei der Kündigung von bestehenden Telefonanschlüssen und weiteren vertraglich mit dem Telefonanschluss verbundenen Diensten wie Internet und IPTV. Das heißt, dass der Kunde bei einem Wechsel von einem anderen Telekommunikationsanbieter die bisherige(n) Rufnummer(n) behalten kann, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz.

Hierzu füllt der Kunde (ggf. in enger Abstimmung mit weiteren oder personenverschiedenen bisherigen Anschlussinhabern) im Auftragsformular bzw. online die jeweiligen Zeilen zur Rufnummernübernahme bzw. Kündigung des aktuellen Anschlusses mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anbieter und Anschlussinhaber aus und sendet das Auftragsformular im Original von sich sowie ggf. von weiteren oder personenverschiedenen Anschlussinhabern unterschrieben zurück an die Stadtwerke. Im Rahmen des Online-Bestellvorgangs genügt es, wenn der Kunde die entsprechend gekenn- zeichneten Felder ausfüllt, mit der Besonderheit, dass er, soweit neben ihm weitere Anschlussinhaber gegeben sind oder er personenverschieden zum bisherigen Anschlussinhaber ist, zusichert, den Auftrag in Vollmacht der/des bisherigen

Anschlussinhaber(s) zu stellen und auf Verlangen der Stadtwerke eine entsprechende Bevollmächtigung durch den/die bisherigen Anschlussinhaber unverzüglich nachweist.

Sollten für die Kündigung des bestehenden Anschlusses bzw. für die Rufnummernportierung ein schriftlicher Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen erforderlich sein, wird der Kunde (ggf. in enger Abstimmung mit weiteren oder personenverschiedenen bisherigen Anschlussinhabern) diese nach Übersendung durch die Stadtwerke unverzüglich ausfüllen und, soweit er Anschlussinhaber ist, selbst unterschreiben sowie, für den Fall, dass weitere oder personenverschiedene Anschlussinhaber vorhanden sind, die Unterlagen auch von diesen unterschreiben lassen und sie im Anschluss den Stadtwerken übersenden. Soweit die Unterlagen ordnungsgemäß vorliegen, führen die Stadtwerke sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Anbieter im Auftrag des Kunden durch und/oder koordinieren die Portierung der Rufnummer(n).

Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezieller DSL-Tarife etc.) ist allein Sache des Kunden. Ohne die ordnungsgemäße Beauftragung des Anbieterwechsels, der Kündigung des bestehenden Anschlusses und / oder der Rufnummernportierung (mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss) durch den Kunden und/oder den/die Anschlussinhaber, ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens einen Monat vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündi- gung ausgesprochen werden kann) bei den Stadtwerken eingehen. Eine Rufnummernportierung ohne Kündigung des Anschlusses durch die Stadtwerke kann jederzeit zum nächstmöglichen Termin erfolgen, es sei denn, dass der Kunde den Anschluss bereits selber gekündigt hat.

Die Rufnummernportierung von einem vom Kunden bereits gekündigten Anschluss ist nur gewährleistet, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt spätestens zwei Monate nach Abschaltung des Anschlusses bei den Stadtwerken eingehen. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung bzw. dem Anbieterwechsel nicht hinreichend nach, sodass die Kündigung und/oder Portierung nicht erfolgreich beantragt werden können, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens der Stadtwerke erfolgte Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Telekommunikationsanbieter zurücknimmt bzw. widerruft.

2.2.5.2 ZUTEILUNG EINER NEUEN GEOGRAFISCHEN RUFNUMMER

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern können die Stadtwerke neue Einzelrufnummern sowie bei Geschäftskunden und ggf. mit Zustimmung der Bundesnetzagentur einen Rufnummernblock zuteilen.

2.2.5.3 NOTRUF UND NOMADISCHE NUTZUNG

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist.
Die Stadtwerke können einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf"), den angegebenen Standort anfahren.

Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Bei Ausfall der Stromversorgung ist die Notruffunktion nicht gewährleistet.

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt, das heißt, eine darüberhinausgehende Nutzung des Telefonanschlusses (z.B. im Ausland) ist nicht zulässig.

2.2.5.4 EINTRAG IM TELEFONBUCH

Die Stadtwerke leiten auf Wunsch des Kunden seine jeweilige (Haupt-)Rufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in ein öffentlich gedrucktes und elektronisches Teilnehmerverzeichnis (Telefonbuch etc.) weiter sowie zur Erteilung von telefonischen Auskünften. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an die Stadtwerke. Auch Mitbenutzer des Anschlusses können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden.

2.2.5.5 SONDERRUFNUMMERN UND RUFNUMMERNSPERREN

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von den Stadtwerken im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der Stadtwerke zur Verfügung gestellt.

Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x. Verbindungen zu Service-Rufnummern, bei denen der Verbindungspreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz der Stadtwerke gesperrt. Dies betrifft u.a. Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummerngasse 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die Stadtwerke mit einem separaten Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern") beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung eines von den Stadtwerken beauftragten dritten Dienstanbieters.

Hierfür gelten die Preise und Bedingungen des dritten Dienstanbieters, der auch Ansprechpartner für alle Anfragen zu und Einsprüche gegen diese Rechnungen ist, in keinem Fall jedoch die Stadtwerke.
Die Stadtwerke behalten sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen.

Die Stadtwerke behalten sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellen die Stadtwerke dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

2.2.5.6 EINZELVERBINDUNGSNACHWEISE

Der Kunde erhält von den Stadtwerken auf Wunsch kostenfrei eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten d.h. kostenpflichtigen Verbindungen (Einzelverbindungsnachweis, „EVN"). Der EVN wird dem Kunden kostenlos elektronisch im Kundenportal bereitgestellt. Der Kunde kann zwischen einem ungekürzten und einem um drei Stellen gekürzten Einzelverbindungsnachweis wählen.

2.2.5.7 RUFNUMMERNANZEIGE

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion (zu dieser Möglichkeit vgl. 2.2.3.3).

2.2.6 TELEFONTARIFE

2.2.6.1 ALLGEMEINES

Grundlage für die Abrechnung der Telefonverbindungen ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste, soweit sich nicht etwas anderes aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung und den Allgemeine Geschäftsbedingungen ergibt. Eine vollständige Darstellung aller Inlands- und Auslandsgesprächsgebühren ist in der Preisliste zusammengestellt. Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine jeweils gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er die jeweils aktuell gültige Preisliste im Kundencenter der Stadtwerke erhalten bzw. diese jederzeit im Internet unter **www.stadtwerke-velbert.de/comBERT** einsehen kann.

2.2.6.2 FLATRATE INS DEUTSCHE FESTNETZ, ZUSATZOPTIONEN

In allen entsprechenden Telefonie-Paketen ist eine Festnetz-Flatrate pauschal für alle Standardtelefonieverbindungen in das deutsche Festnetz inklusive. Optional kann der Kunde zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten eine Mobilfunknetz-Flatrate in die deutschen Mobilfunknetze hinzubuchen. Für Auslandsgespräche bieten die Stadtwerke zusätzlich eine Festnetz-Flatrate EU an, die auch eine Mobilfunknetz-Flatrate für ausgewählte Länder enthält. Weitere Einzelheiten erfahren Sie im Kundengespräch oder können Sie der Preisliste und/oder der Internetseite der Stadtwerke entnehmen.

Alle weiteren Verbindungen, die nicht in den Flatrates beinhaltet sind, z.B. Sonder- und Servicerufnummern, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Ausgenommen von der Festnetz-Flatrate für Deutschland und den Flatrate-Zusatzoptionen sind darüber hinaus unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 2.2.6.3, für die im Falle des Zuwiderhandelns eine Nachberechnung erfolgt (siehe Ziff. 2.2.6.3).

2.2.6.3 NUTZUNGSBESCHRÄNKUNGEN

Für die unter Ziff. 2.2.6.2 genannten Flatrates (ins deutsche Festnetz und Zusatzoptionen) gilt: Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen.

Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- bei Privatkunden-Produkten/-tarifen sicherzustellen, dass jede Nutzung für gewerbliche oder selbstständig/ freiberufliche Tätigkeit unterbleibt. Gelegentliche und untergeordnete Nutzungen bleiben außer Betracht,
- keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstige Datenverbindungen aufzubauen,
- keine dauerhafte Anrufweiterschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten,
- eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der den Stadtwerken genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen und nicht dauerhaft einzurichten,
- keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte außerhalb seines Haushaltes weiterzugeben,
- keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Callthrough),
- keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio über das Telefon hören),
- keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben,
- die Herstellung vergleichbarer Verbindungen gemäß dieser Aufstellung zu unterlassen.

Im Falle des Missbrauchs behalten sich die Stadtwerke das Recht vor, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist der Kunde verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht den vorgenannten Bestimmungen einer Flatrate unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Die Stadtwerke sind berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen. Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden sind die Stadtwerke berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in doppelter Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden- Produkte sind Produkte der Stadtwerke, die die entsprechende Bandbreite des Produktes erzielen.

2.3 INTERNETANSCHLUSS

2.3.1 ALLGEMEINES

Die Stadtwerke stellen dem Kunden nach Maßgabe der vertraglichen Bestimmungen eine breitbandige Datenverbindung zur Übermittlung von IP-Daten-Paketen zum und vom Internet zur Verfügung (Breitband-Internetverbindung).

Die Breitband-Internetverbindung ermöglicht dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet mit Download- und Upload-Bandbreiten laut Produktinformationsblatt. Der Verbindungsaufbau wird durch das von den Stadtwerken bereitgestellte bzw. das vom Kunden verwendete Endgerät (Router) initiiert. Die dafür erforderliche Benutzerkennung wird durch die Stadtwerke zur Verfügung gestellt. Einzelne im Internet oder im Netz der Stadtwerke von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Stadtwerke.

2.3.2 INTERNET-FLATRATE UND NUTZUNGSBEDINGUNGEN

.comBERT-Breitband-Internetverbindungen werden mit einer Flatrate bereitgestellt, d.h., mit einem Pauschaltarif für Internetverbindungen und deren Datenübertragung. Die monatliche Pauschale für den Internetanschluss ist in den entsprechenden Produkten enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit spielt für die Abrechnung keine Rolle.

Es ist bei Privatkundenprodukten unzulässig, über den Anschluss im Internet Daten oder Dienste für einen unbegrenzten oder einen den persönlich bekannten Personenkreis hinausgehenden Nutzerkreis bereitzustellen (Betreiben von Servern etc.).

Eine vollständige oder teilweise Gebrauchsüberlassung an Dritte ist nur gestattet, falls diese dritten Personen der häuslichen Gemeinschaft (bei privater Nutzung) oder dem Geschäftsbetrieb (bei gewerblicher Nutzung) angehören.

2.3.3 BANDBREITE BEI FTTH-ANSCHLÜSSEN (Glasfaser bis in die Wohnung)

Die in den Produkten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten verstehen sich als vereinbarte Übertragungswerte der Anschlussleitung. Die Stadtwerke gewährleisten, dass die Übertragungsleistung auf der Anschlussleitung (jeweils inklusive Protokoll-Overhead) die Leistung gemäß Produktinformationsblatt erreicht. Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt zudem von den vom Kunden verwendeten Datengeräten ab, deren Eigenschaften sowie Verbindungen untereinander. Dies betrifft alle eingesetzten Geräte in der Signalkette am Kundenanschluss, z.B. (WLAN-)Router (oder sonstige Netzwerkgeräte) bis hin zum Kunden-PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software. Diese Faktoren liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches der Stadtwerke.

Die im Einzelfall vom Kunden erreichbare Datenrate hängt ferner ab von der auf dem Zielsystem im Internet, dessen Internetanbindung und den verschiedenen Zusammenschaltungsknoten verschiedener Internetanbieter im Internet gerade verfügbaren Datenrate.

Diese Faktoren liegen ebenfalls außerhalb des Verantwortungsbereiches der Stadtwerke.

Zusicherungen von Übertragungsgeschwindigkeiten zu bestimmten Hosts im Internet sind aufgrund der technischen Struktur des Internets sowie der zuvor beschriebenen Gegebenheiten nicht möglich.

2.3.4 BANDBREITE BEI FTTB-ANSCHLÜSSEN

(Nutzung der herkömmlichen Telefon-Kupferverkabelung im Gebäude)

Die maximale Bandbreite des Internetanschlusses hängt bei diesen Anschlüssen über die in Ziff. 2.3.3 genannten Faktoren hinaus maßgeblich von der Beschaffenheit der vorliegenden kundenseitigen Kupfer-Gebäudeverkabelung ab. Im Rahmen des Produktes stellt die SWV die nach dem Stand der Regeln der Telekommunikationstechnik erreichbare Bandbreite zur Verfügung. Der Kunde hat demnach keinen Anspruch auf einen Vertragsabschluss im Hinblick auf eine bestimmte Bandbreite.

Schließt der Kunde einen hochbandbreitigen Vertrag ab, stellt sich aber später heraus, dass weniger als 75 % der Produktbandbreite aufgrund der Kupferverkabelung bereitgestellt werden kann, ist der Kunde berechtigt, auf ein Produkt mit niedrigerer Bandbreite zu wechseln. Kann auch im niedrigsten Produkt nicht 90 % der in Aussicht gestellten Bandbreite realisiert werden, wird dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt.

Auf Regelungen zur Realisierbarkeit unter Ziff. 2.1.2 und das Rücktritts-/Sonderkündigungsrecht gemäß Allgemeiner Geschäftsbedingungen wird hingewiesen (vgl. Ziff. 4 der AGB).

2.3.5 IP-ADRESSE

Der Benutzer erhält für die Dauer der Herstellung der Internetverbindung von den Stadtwerken eine private IP- Adresse zugewiesen. Bei Verbindungen zum Internet wird diese private Adresse an dem CGN-Gateway der Stadtwerke in eine öffentliche IP-Adresse übersetzt. Hierbei teilen sich mehrere Kunden eine öffentliche IP-Adresse. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine eigene IP-Adresse.

2.3.6 WECHSEL DER BANDBREITE

Ein Wechsel der Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechselauftrages von den Stadtwerken angebotenes Produkt möglich (siehe Ziff. 2.1.5). Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, können die Stadtwerke von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade gemäß AGB mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Upgrade wieder auflebt und unverändert fortgesetzt wird.

2.3.7 NUTZUNGSEINSCHRÄNKUNGEN ZUM SCHUTZ DES KUNDEN

Werden den Stadtwerken Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so können die Stadtwerke die Übermittlung von Daten zu Kunden oder Netzen dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken. Dies gilt nicht als Störung.

3 BESONDERHEITEN BEI LEISTUNGEN FÜR GESCHÄFTSKUNDEN

Eine Übersicht aller Geschäftskunden-Produkte ist auf der Internetseite der Stadtwerke abrufbar.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Geschäftskunden, soweit im Auftragsformular und/oder den AGB hierauf Bezug genommen wird und nicht ausdrücklich zwischen den Stadtwerken und dem Geschäftskunden etwas anderes vereinbart ist. Die Leistungsbeschreibung für Leistungen an Privatkunden (Ziff. 2) sowie die Leistungsbeschreibungen zu Verfügbarkeit und Qualität (nachfolgende Ziff. 4) gilt in diesem Fall für Geschäftskunden entsprechend, soweit in den nachfolgenden Bestimmungen dieser Ziff. 3 oder den weiteren Vertragsdokumenten (z.B. Auftragsformular, Produktinformationsblatt, Leistungsbeschreibung, Service-Level-Agreement) zwischen den Stadtwerken und dem Geschäftskunden nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist. Derartige Sondervereinbarungen gehen dieser Leistungsbeschreibung vor.

3.1 AUSNAHMEN

3.1.1 AUSNAHMEN VON DEN NUTZUNGSBESCHRÄNKUNGEN NACH ZIFF. 2.2.6.3

Soweit die Tätigkeit des Geschäftskunden auch eine Tätigkeit umfasst, die nach den in Ziff. 2.2.6.3 aufgeführten Nutzungsbeschränkungen untersagt ist, kann der Geschäftskunde bei den Stadtwerken vor Vertragsschluss erbeten, dass die jeweilige Nutzung schriftlich erlaubt wird. Den Stadtwerken steht frei, ob sie die Erlaubnis erteilen oder verweigern.

3.1.2 AUSNAHMEN VON DER INTERNET-FLATRATE-NUTZUNG NACH ZIFF. 2.3.2

Soweit die Tätigkeit des Geschäftskunden auch eine Tätigkeit umfasst, die nach Ziff. 2.3.2 untersagt ist (z.B. Betrieb von Servern oder Bereitstellung von Diensten über einen persönlich bekannten Personenkreis hinaus) findet dies für Geschäftskunden keine Anwendung. Der Geschäftskunde kann also beispielsweise auch seinen eigenen Kunden die Internet-Leistungen der Stadtwerke über WLAN zur Verfügung stellen.

3.1.3 AUSNAHMEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM DIGITALEN FERNSEHANSCHLUSS NACH ZIFF. 2.4, INSBESONDERE ZIFF. 2.4.7

Möchte ein Geschäftskunde abweichend von Ziff. 2.4.7 einen digitalen Fernsehanschluss gewerblich nutzen, ist dieser nur dann dazu berechtigt, wenn der Geschäftskunde die erforderlichen Lizenzverträge mit den Rechteinhabern bzw. Verwertungsgesellschaften abgeschlossen und die erforderlichen Rechte eingeholt hat. Der Geschäftskunde hat in diesem Fall den Stadtwerken bei Vertragsschluss unverzüglich nachzuweisen, dass die erforderlichen Lizenzverträge geschlossen bzw. Rechte eingeholt wurden (zu den Einzelheiten der erforderlichen Lizenzen und Rechte sogleich). Solange der Geschäftskunde diesen Nachweis nicht erbringen kann, sind die Stadtwerke nicht zur Signallieferung verpflichtet, der Geschäftskunde hingegen zur Entgeltzahlung verpflichtet.

Soweit der Geschäftskunde eine Verbreitung der Fernsehdienste in Hotels, Gasthöfen, Pensionen, Beherbergungsbetrieben, Krankenhäusern, Fitnessstudios, Wellnessbetrieben, JVA, Sportvereinen, Senioren- und Pflegeheimen und ähnlichen Einrichtungen begehrt, ist er verpflichtet, in eigenem Namen und auf eigene Rechnung eine gesonderte Lizenzierung bzw. die erforderlichen Rechte der jeweiligen Rechteinhaber bzw. Verwertungsgesellschaften (GEMA, VG Media, RTL u.a.) einzuholen, insbesondere soweit der Kunde seinen eigenen Kunden und Benutzern auch Endgeräte zur individuellen Nutzung (z.B. Fernseher oder Radios) zur Verfügung stellt. Soweit der Geschäftskunde begehrt, die Fernsehdienste aufzuzeichnen, öffentlich wiederzugeben oder zu verbreiten oder außerhalb der im Vertrag genannten Räumlichkeiten zu kopieren oder weiterzuleiten, ist er ebenfalls verpflichtet, in eigenem Namen und auf eigene Rechnung eine gesonderte Lizenzierung der jeweiligen Rechteinhaber bzw. Verwertungsgesellschaften (GEMA, VG Media, RTL u.a.) einzuholen.

4 VERFÜGBARKEIT UND QUALITÄTSPARAMETER

4.1 VERFÜGBARKEIT

In den Grenzen der vertraglich vereinbarten und gemäß Produktinformationsblatt und Auftragsblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich die Stadtwerke und deren vorgelagerten Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort"). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z.B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service"). Soweit die technische kundeneigene Ausstattung des Kunden nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefoniedienste beträgt 97 %.

Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten von bis zu vier Stunden/Kalendermonat
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt

4.2 STÖRUNG

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Stadtwerke und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

4.2.1 OBLIEGENHEITEN VOR UND BEI EINER STÖRUNGSMELDUNG

Jeder Kunde ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die Stadtwerke im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der Stadtwerke liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

4.2.2 UNTERSTÜTZUNG UND STÖRUNGSANNAHME

Für die Störungsannahme sowie Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des Anschlusses halten die Stadtwerke eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif bereit. Die Nummer wird dem Kunden bei Vertragsbeginn und auf der Rechnung mitgeteilt.
Diese Störungshotline ist montags bis freitags von 08.00 – 16.00 Uhr zu erreichen.
Alternativ kann das online bereitgestellte Kundenportal genutzt werden.
Für Störungsmeldungen, die auf anderen Wegen übermittelt werden, sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

4.3 SERVICEBEREITSCHAFT

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 09.00 – 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen sind.

4.3.1 TERMINVEREINBARUNG

Falls erforderlich, vereinbaren die Stadtwerke bzw. ein von ihr beauftragter Service-dienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.
Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbes. ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (z.B. keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), wird ein neuer Termin vereinbart; eine ggfs. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß Preisliste berechnet.

Stadtwerke Velbert GmbH
Kettwiger Str. 2
42549 Velbert
Tel.: 02051/988-111
Fax: 02051/988-434
E-Mail: comBERT@stwvelbert.de

Servicezeiten

Montag bis Mittwoch	08:00 - 16:00 Uhr
Donnerstag	08:00 - 18:00 Uhr
Freitag	08:00 - 16:00 Uhr

www.stadtwerke-velbert.de/combert

Wir vernetzen Velbert.
Stadtwerke Velbert