

# Leistungsbeschreibung

Gültig ab 01.06.2025

Version 1.5

## Allgemeines

Der Leistungsumfang der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co.KG, Sandweg 22, 75179 Pforzheim (nachfolgend „SWP“ genannt) bestimmt sich nach der zwischen dem Kunden und der SWP getroffenen Vereinbarung, einschließlich des Auftragsformulars, der Auftragsbestätigung, dieser Leistungsbeschreibung, der einschlägigen Preisliste sowie den einschlägigen Allgemeinen Vertragsbedingungen für Telekommunikation (AGB). Diese Leistungsbeschreibung gilt für folgende Produkte:

- SWP MaxOn 100
- SWP MaxOn 300
- SWP MaxOn 500
- SWP MaxOn 1000
- SWP MaxOn Pro 300
- SWP MaxOn Pro 500
- SWP MaxOn Pro 1000

Zusätzliche, optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden.

## KAPITEL 1 Telefonie- und Internetzugangsdienste

Die SWP überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Festnetz-Anschluss für Internet- und Telefonieleistungen. Abhängig vom Anschluss-Produkt und von der eingesetzten Netztechnik ist ein für die jeweilige Schnittstelle des Anschlusses geeigneter Router erforderlich.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Internet- und Telefonieleistungen jenseits des Netzzabschlusses, wie insbesondere das Vorhalten der erforderlichen, technischen Infrastruktur einschließlich Hardware und Software (mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und ist nicht Bestandteil dieses Vertrages.

### I. Festnetzverbindungen

Internet- und Telefonieleistungen der SWP (einschließlich Verbindungen zu Notrufnummern) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der SWP ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

#### NOTRUFFE

Der Kunde kann von dem in diesem Vertrag enthaltenen Anschluss im Rahmen dessen Verfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen. Der Notrufabfragestelle wird zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses übermittelt.

**Im Falle eines Stromausfalls kann jedoch keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Auch ein Notruf ist in diesem Fall NICHT möglich!**

Damit Notrufe korrekt zugestellt und die korrekte Anschrift und Rufnummer des Anschlusses übermittelt werden können, dürfen die Leistungen der SWP nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltstandort vereinbart wurde.

### A: Anschluss

Die SWP ist in der konkreten technischen Ausgestaltung des Anschlusses (einschließlich der eingesetzten Netztechnologie und Technik) frei.

Im Falle der Realisierung von Sprachanschlüssen mittels paketvermittelnder Technik (insbesondere SIP) kann es zu Einschränkungen in Bezug auf die Nutzung von Meldeanlagen kommen. Folgende Anlagen können in diesem Fall NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular vermerkt werden. Die SWP wird in diesem Fall versuchen, im

Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten die Anschaltung der entsprechenden Anlage zu ermöglichen. Die Kompatibilität des Anschlusses mit der Meldeanlage ist nur dann Leistungsbestandteil, wenn die SWP dies gegenüber dem Kunden explizit in Textform bestätigt hat.

Sofern der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden realisiert wird (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der SWP, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), gilt folgendes:

**Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:** Der Übergabepunkt und ggf. das Netzabschlussgerät sind in der Wohnung des Kunden verortet. Der Anschluss ist über die Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzung: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden) an das Glasfasernetz der SWP angebunden.

**Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:** Der Übergabepunkt und ggf. das Netzabschlussgerät sind neben dem Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes, verortet.

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

### B: Rufnummernvergabe/Rufnummernmitnahme

Anzahl zugeteilter Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Einzelrufnummern
SWP MaxOn 100	1	1
SWP MaxOn 300	1	1
SWP MaxOn 500	2	2
SWP MaxOn 1000	2	3
SWP MaxOn Pro 300	2	3
SWP MaxOn Pro 500	2	3
SWP MaxOn Pro 1000	2	3

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der SWP, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (nachfolgend „BNetzA“) der SWP zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu 6 (Privatkunden)/11 (Geschäftskunden) Rufnummern aus dem Rufnummernkontingent, das der SWP von der BNetzA zugeteilt wurde.

Der Kunde kann mit der SWP unter Beachtung der Regelungen des nachfolgenden Abschnitts C: die Mitnahme von Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Telefonnetz der SWP übertragbar sind. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

### C: Anbieterwechsel

Der Kunde kann die SWP beauftragen, im Umfang des bei der SWP gebuchten Rufnummernkontingents (siehe oben Abschnitt B): die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der SWP zu portieren (sog. Rufnummernportierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular ermächtigt der Kunde die SWP, sich in seinem Namen mit dem bisherigen Anbieter in Verbindung zu setzen, um den Anschluss bei seinem bisherigen Anbieter zu kündigen und die Portierung der Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der SWP zu beauftragen.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der SWP an den abgebenden Anbieter übermittelt.

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 Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die erfolgreiche Portierung ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung zu dem vereinbarten Termin durchführt.

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

Vorbehaltlich des Bestehens anderweitiger Vereinbarungen können über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss und das Netz der SWP Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern realisiert werden.

Im Falle von Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards in den anderen Netzen Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben.

Soweit dies technisch möglich ist, kann der Telefonanschluss auf Antrag in Textform für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 50 TKG sowie Kurzwahlstellen netzseitig gesperrt werden.

Die Sperre wird in der Regel durch den SWP-Service eingerichtet.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aus dem Netz der SWP nicht erreichbar.

Mit einem Anruf zu einer Mehrwertdienste-Rufnummer schließt der Kunde direkt einen Vertrag mit dem jeweiligen Diensteanbieter. Die Verbindungen zu diesen Rufnummern und dem jeweiligen Diensteanbieter werden von der SWP hergestellt. Die SWP ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für den jeweiligen Diensteanbieter abzurechnen.

Die SWP 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 freigeschaltet (ggf. sind der SWP Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefonie-Leistungen der SWP können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden. Call-by-Call oder Preselection sind nicht möglich.

#### E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse – kostenfrei

Die nachfolgend dargestellten Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

##### • Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

##### • Übermittlung der eigenen Rufnummer

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer des Anschlusses an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern die eingesetzten Telefonendgeräte dies unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR).

Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird. (sog. Rufnummernunterdrückung). Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

Im Falle der Nutzung einer FRITZ!Box ist die Aktivierung/Deaktivierung der Rufnummernunterdrückung in der Regel direkt in den Einstellungen der FRITZ!Box möglich.

##### • Anrufweiterleitung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss (sog. Zielrufnummer) weitergeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung der Anrufweiterleitung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon einstellen, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte. Es bestehen in der Regel folgende Varianten:

- Ständige Anrufweiterleitung oder
- Anrufweiterleitung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden.

Im Falle der Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss wird dem Kunden bei jedem ankommenden Anruf das vereinbarte Entgelt für die Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der SWP zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird, berechnet.

Bedingungen zur Anrufweiterleitung: Der Kunde ist verpflichtet den Inhaber der Zielrufnummer darüber zu informieren, dass er Verbindungen zu seinem Anschluss per Anrufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Anrufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Inhabers der Zielrufnummer.

##### • Selektive Sperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der SWP für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 50 TKG sowie Kurzwahlstellen, soweit dies technisch möglich ist, gesperrt werden. Die Vornahme der Sperre ist kostenfrei. Die Kosten für die Freischaltung eines Rufnummernbereiches können der gültigen Preisliste entnommen werden.

#### F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse – kostenpflichtig

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und sind in der Regel kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie auf Anfrage hierüber ein Angebot.

##### • Mitteilen ankommender Verbindungen

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die SWP nach Maßgabe des § 14 TTDG auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis einer Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen.

##### • Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der SWP für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde seinen Anschluss auch für alle ankommende Verbindungen (Vollsperre) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt.

## II. Internetzugangsleistungen

Die SWP ermöglicht dem Kunden den Zugang zum weltweiten Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe.

Dem Kunden wird standardmäßig eine dynamische IPv6-Adresse sowie eine dynamische, private IPv4-Adresse zugewiesen. Bei der dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der SWP automatisch eine neue Adresse vergeben werden.

Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein.

Die Zuweisung öffentlicher IPv4-Adressen ist nicht Bestandteil des vereinbarten Leistungsumfangs und ist in der Regel kostenpflichtig. Auf Wunsch erhalten Sie hierüber ein Angebot.

Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder über das Netz der SWP von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWP.

Die SWP ist berechtigt, den Internetzugang des Kunden ohne Ankündigung einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohnheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde für die Dauer des Vertragsverhältnisses einen Netzzabschluss gemäß der vorliegenden Leistungsbeschreibung. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs. 2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzzabschlusspunktes Gebrauch.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er den aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit entsprechende Sicherheitsmaßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme, Firewall oder Anti-Spam-Filter) für seinen Internetzugang vorhält.

##### Hinweis:

Für den von der SWP bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer mit der Netzzugangsschnittstelle der SWP kompatiblen, aktuellen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder abweichenden bzw. älteren Schnittstellenversionen werden im Telekommunikationsnetz der SWP eventuell nicht erkannt und können ggf. keine oder nur eine Verbindung mit eingeschränkten Leistungsmerkmalen zum Internet herstellen.

Ein unabhängig vom Datenvolumen abgerechneter Internetzugang kann in den nachfolgenden Varianten vereinbart werden. Die Ziffernfolge am Ende der Produktbezeichnung beschreibt die jeweilige Maximal-Bandbreite im Downstream in Mbit/s.

- SWP MaxOn 100

- SWP MaxOn 300
- SWP MaxOn 500
- SWP MaxOn 1000
- SWP MaxOn Pro 300
- SWP MaxOn Pro 500
- SWP MaxOn Pro 1000

Die Vereinbarung erfolgt je nach Wunsch und Verfügbarkeit am Anschluss des Kunden. Die zu Vertragsbeginn vereinbarte Variante ist bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit fest vereinbart.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird nicht zugesagt.

Produkt	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max.
SWP MaxOn 100	50/75/100 Mbit/s	20/30/50 Mbit/s
SWP MaxOn 300	150/225/300 Mbit/s	75/115/150 Mbit/s
SWP MaxOn 500	250/375/500 Mbit/s	125/190/250 Mbit/s
SWP MaxOn 1000	500/750/1000 Mbit/s	250/375/500 Mbit/s
SWP MaxOn Pro 300	150/225/300 Mbit/s	75/115/150 Mbit/s
SWP MaxOn Pro 500	250/375/500 Mbit/s	125/190/250 Mbit/s
SWP MaxOn Pro 1000	500/750/1000 Mbit/s	250/375/500 Mbit/s

**Hinweis:** Die angegebenen Maximalgeschwindigkeiten im Down- und Upstream entsprechen der jeweils beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind unter anderem:

- die vom Kunden angeschlossenen Endgeräte (z. B. Router, PC, Betriebssystem),
- das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hard- und Software,
- die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung,
- die Netzauslastung des Zugangsnets der SWP und des Internet-Backbones,
- die Übertragungsgeschwindigkeiten der angewählten Server von Inhalte-Anbietern.

#### Verkehrsmanagement:

Die SWP überträgt jedeweile Art von Datenverkehr grundsätzlich gleichberechtigt.

Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere zeitkritische Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Erbringung dieser Leistungen zu gewährleisten.

Bei drohender, vorübergehender oder außergewöhnlicher Netzüberlastung können Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Streaming-Dienste) ggf. nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Die Inanspruchnahme von Telefonieleistungen reduziert die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite wie folgt: Je Gesprächsverbindung wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite um ca. 0,1 Mbit/s im Down- und Upstream reduziert. Infolge der Reduzierung kann es bei der Nutzung von Telefonieleistungen zu Verzögerungen bei der Datenübertragung kommen.

## KAPITEL 2 Kundenzentrum

Kunden der SWP steht von Montag bis Freitag von 08.30 bis 12.00 Uhr sowie von Montag bis Donnerstag von 13.00 bis 17.00 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, die unter (07231) 3971-8888 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [glasfaser@stadtwerke-pforzheim.de](mailto:glasfaser@stadtwerke-pforzheim.de) erreichbar. Kunden können sich dazu unter [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk) informieren. Unter [www.stadtwerke-pforzheim.de](http://www.stadtwerke-pforzheim.de) kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort auch die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## KAPITEL 3 Störungen

### A: Allgemeines

Die SWP beseitigt Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Die SWP erbringt hierbei insbesondere folgende Leistungen:

### B: Annahme der Störungsmeldung

Die SWP nimmt Störungsmeldungen telefonisch 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer (07231) 3971-8888 entgegen. Außerhalb unserer Servicezeiten (siehe oben unter Kapitel 2) erfolgt die Entgegennahme der Meldungen über unseren Anrufbeantworter.

### C: Entstörungsfrist

Die SWP beseitigt die Störung in der Regel innerhalb von 2 Werktagen (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden (Samstage ausgenommen).

### D: Technikereinsatz

Soweit erforderlich, vereinbart die SWP werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr mit dem Kunden den Besuch eines Servicetechnikers. 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. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

### E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die SWP den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die SWP 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 4 C genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der SWP ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die SWP bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der SWP finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Telefonie- und Internetzugangsdienste werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der SWP bereitgestellt und weisen im Jahresdurchschnitt folgende mittlere Verfügbarkeiten auf:

MaxOn Privatkundentarife	97,5 %
MaxOn Geschäftskundentarife	97,5 %

Die nachfolgenden Gegebenheiten wurden im Rahmen der vorstehenden Verfügbarkeitsangaben nicht berücksichtigt und können zu zusätzlichen Einschränkungen der Verfügbarkeit führen:

- Geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe,
- Fehler und Störungen, die außerhalb des Einflussbereiches der SWP auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- Fälle höherer Gewalt.

## KAPITEL 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Kundendiensttermine

### Verzögerungen bei der Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der SWP nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- am 3. und 4. Tag 5 Euro oder 10 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt und

- ab dem 5. Tag 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhrt die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden keine Entschädigung zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der SWP geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen.

Das Recht des Kunden, 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.

#### **Unterbrechungen im Rahmen des Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG**

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der SWP, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung pro Tag beträgt

- 10 Euro oder
  - 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,
- je nachdem welcher Betrag höher ist.

Das Recht des Kunden, 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.

#### **Verspätete Rufnummernmitnahme im Rahmen des Anbieterwechsels 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 Kunde von der SWP, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung.

Das Recht des Kunden, 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.

#### **Versäumnis eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins, § 58 Abs. 4 TKG**

Wird im Falle einer Entstörung, eines Umzugs oder eines Anbieterwechsels ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der SWP versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro oder
  - 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,
- je nachdem welcher Betrag höher ist.

Das Recht des Kunden, 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.

## **KAPITEL 6 Endgeräte**

Kunden wird seitens der SWP eine kompatible Anschlussbox zum Kauf angeboten.

Folgende Router werden zum Kauf angeboten:

Produkt	Router
SWP MaxOn 100	FRITZ!Box 7530AX (gegen Aufpreis FRITZ!Box 7590AX)
SWP MaxOn 300	FRITZ!Box 7530AX (gegen Aufpreis FRITZ!Box 7590AX)
SWP MaxOn 500	FRITZ!Box 7590AX
SWP MaxOn 1000	FRITZ!Box 7590AX
SWP MaxOn Pro 300	FRITZ!Box 7590AX
SWP MaxOn Pro 500	FRITZ!Box 7590AX

SWP MaxOn Pro 1000	FRITZ!Box 7590AX
--------------------	------------------

Die aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der SWP zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der SWP genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungsmerkmalen führen bzw. die Nutzung von Leistungen unmöglich machen. Für Schäden, die durch von der SWP nicht freigegebene Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die SWP behält sich vor, auf leih- oder mietweise zur Verfügung gestellten Geräten (z.B. einem aktiven Glasfaserabschlussgerät (ONT)) jederzeit Softwareaktualisierungen durchzuführen, soweit dies aufgrund berechtigter Interessen der SWP (insbesondere zur Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen oder Gewährleistung eines sicheren Netzbetriebs) erforderlich ist. Gegebenenfalls kann es hierbei zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters, siehe oben Kapitel 4).

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Dem Kunden steht es frei, ein eigenes Endgerät zu verwenden. Supported werden von der SWP jedoch nur Router, die von der SWP gekauft werden. Die Verwendung eigener Router/Endgeräte erfolgt auf eigene Gefahr des Kunden.