

Leistungsbeschreibung

für die folgenden Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke Rhede GmbH (nachfolgend „SWR“ genannt)

Dieses Dokument beschreibt die Internet-, Telefon- und TV-Produkte sowie alle weiteren Telekommunikationsleistungen der SWR.

I. Internet

Für die von uns angebotenen Internetleistungen ist das Dokument gültig für die folgenden Pakete und Optionen sowie weitere zukünftige Pakete und Optionen der folgenden Produkte:

RheSpeed Telefonie only
inkl. 3 Rufnummern inkl. Flat ins deutsche Festnetz

RheSpeed DSL / Fibre 8.000 (8Mbit/s download und 2Mbit/s upload)
inkl. 3 Rufnummern inkl. Flat ins deutsche Festnetz

RheSpeed DSL / Fibre 16.000 (16Mbit/s download und 3Mbit/s upload)
inkl. 3 Rufnummern inkl. Flat ins deutsche Festnetz

RheSpeed DSL / Fibre 30.000 (30Mbit/s download und 5Mbit/s upload)
inkl. 3 Rufnummern inkl. Flat ins deutsche Festnetz

RheSpeed DSL / Fibre 50.000 (50Mbit/s download und 10Mbit/s upload)
inkl. 3 Rufnummern inkl. Flat ins deutsche Festnetz

RheSpeed DSL / Fibre 100.000 (100Mbit/s download und 20Mbit/s upload)
inkl. 3 Rufnummern inkl. Flat ins deutsche Festnetz
inkl. IP-TV

RheSpeed Fibre 200/200 (200Mbit/s download und 200Mbit/s upload)
optional Telefonie hinzubuchbar

Mit dem in den Paketen enthaltenen Internetanschluss kann der Kunde¹ (1=m/w/d) Verbindungen ins Internet aufbauen. Der Zugang zum Internet wird gemäß den vertraglichen Vereinbarungen sowie Produkt- / Tarifbeschreibungen / Produktinformationsblättern mit den jeweiligen Down - und Upload - Raten zur Verfügung gestellt. Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen des Kundenanschlusses ab. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhaltenanbieters
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z.B. Router, PC, Betriebssystem)
- Physikalische Eigenschaften des Internetanschlusses ,z.B. Länge der Leitung, Material der Leitung, Zustand der Leitung.

Weitere Einflussfaktoren auf die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit sind u.a. die Leistungsfähigkeit und Einstellungen des Kundengerätes, die Leitung zwischen Router und Kundengerät sowie die Performance im Internet selbst. Eine feste Zugangsbandbreite wird nicht garantiert. Andere Internetprovider können im Allgemeinen mit diesem Dienst nicht genutzt werden. Bestimmte Dienste sind dadurch möglicherweise nicht oder nicht vollständig nutzbar. Die Schwankungen im Rahmen der Datendurchsatzrate entnehmen Sie bitte den Produktinformationsblättern.

II. Telefondienste

1. Allgemeines

Mit dem in den Paketen enthaltenen Produkten kann der Kunde Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen. Die Telefonverbindungen stellen Wählverbindungen dar und beinhalten die Realisierung von Sprachverbindungswünschen zu und von Telefon - Endteilnehmern in nationale als auch internationale Telefon - Festnetze und Mobilfunknetze sowie zu Sonder- und Servicrufnummern. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der eingesetzten Endeinrichtung kann es zu Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang kommen, die nicht im Verantwortungsbereich der SWR liegen.

Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde. Verbindungen zu anderen Telefon-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich. Standardgemäß erhält der Kunde 3 Rufnummern. Gegen Aufpreis sind bis zu 6 Rufnummern möglich. Standardgemäß erhält der Kunde zwei Sprachkanäle pro Rufnummer.

Hinweis zu Notrufen: Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. Fritz!Box, Telefonanlage oder ähnliches) über das jeweilige kundenseitige Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit in diesem Falle nicht möglich.

2. Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche im Telefondienst der SWR werden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,5 Prozent erstellt. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergangspunkt am Eingang des Telekommunikationsnetzes von der SWR zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

3. Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Grundfunktionen für den Telefonanschluss bereitgestellt. Die Leistungsmerkmale können durch den Kundenservice der SWR oder direkt über die Endgeräte aktiviert oder deaktiviert werden. Gleiches trifft auch auf die Überprüfung der aktuellen Einstellungen der

Leistungsmerkmale zu. Die Einrichtung der Leistungsmerkmale ist abhängig vom Leistungsumfang der Endgeräte des Teilnehmers. Die Leistungsmerkmale können nur genutzt werden, wenn diese auch von den Endgeräten auf Seiten des Teilnehmers unterstützt werden.

- Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird dem angerufenen Endteilnehmer die Rufnummer des Anrufers übermittelt, sofern nicht Unterdrückung gewählt wird.

- Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartner verhindert.

- Anrufweiterleitung

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden Anrufe automatisch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet.

Darüberhinausgehende Funktionen werden Ihnen über den Service der SWR zur Verfügung gestellt.

- Rufnummernvergabe und -portierung

Neu zugewiesene Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der SWR. Abweichend hiervon kann der Kunde mit SWR im Falle des Anbieterwechsels die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von dem anderen Anbieter zugewiesen wurde und welche in das Telefonnetz von SWR übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Vorwahlbereich verbleibt.

- Betrieb von Sonderdiensten

Grundsätzlich ist der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Alarmmeldungen an Leitstellen, Hausnotrufe, etc. an dem von der SWR bereit gestellten Anschluss möglich und zulässig. Der Betrieb sowie die Funktionsfähigkeit solcher Sonderdienste werden von der SWR nicht gewährleistet, da diese nicht Teil des Leistungsumfanges des Anschlussvertrags sind. Für die Gewährleistung der Funktionsfähigkeit solcher Sonderdienste muss der Kunde ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter abschließen. Je nach Anforderung und Spezifikation des Sonderdienstes kann es zu Einschränkungen beim Betrieb des Anschlusses kommen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

III. Leistungen TV

Unsere Leistungen im Bereich TV entnehmen Sie bitte unserer Webseite:
<https://www.stadtwerke-rhede.de/privatkunden/internet-co/downloads/>

IV. Kundenportal

SWR stellt jedem Kunden ein internetbasiertes Kundenportal zur Verfügung. In diesem kann der Kunde unterschiedliche Informationen u.a. über

- Produkte und Tarife
- persönliche Kundendaten (z.B. Name, Anschrift, Bankverbindung)
- Rechnungen und Einzelverbindungsachweise einsehen und

zum Teil verändern.

Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über eine Zugangskennung und ein persönliches Kennwort. Die Zugangsdaten werden dem Kunden in der Auftragseingangsbestätigung mitgeteilt.

Sofern vom Kunden gewünscht, leitet SWR Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrags in öffentlich gedruckte und elektronische Telekommunikationsverzeichnisse (z.B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften an die entsprechenden Auskunftsdienste weiter.

V. Rechnungsstellung/Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von der SWR nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch wird diese Rechnung zusätzlich in Papierform kostenpflichtig postalisch an den Kunden verschickt. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht. In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden.

VI. Allgemeine Entstörung, Reaktionszeiten

Die Aufnahme einer Störung erfolgt an den Tagen Montag bis Freitag – gesetzliche Feiertage ausgenommen – Montag bis Mittwoch von 09:00 Uhr bis 12:30 Uhr und 14:00 Uhr bis 16:30 Uhr, Donnerstag von 09:00 Uhr bis 12:30 Uhr und 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr und Freitag von 09:00 Uhr bis 12:30 Uhr. Die Kontaktdaten für Störungsmeldungen ergeben sich aus den Vertragsunterlagen des Kunden sowie unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen.

Weitere Details, insbesondere Reaktionszeiten, den Entstörungsablauf, Verfügbarkeit des Telefon- und Internetdienstes, die unter anderem insbesondere durch Wartungsarbeiten, Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünsche des Kunden, etc. reduziert werden kann, entnehmen Sie bitte Ihren Vertragsunterlagen sowie unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen.