

## 1. Standardleistungen

### 1.1. Überlassung

#### 1.1.1. Allgemein

Die Stadtwerke Meerane GmbH (SWM) überlässt dem Kunden mit ihren MerioFreee-Produkten einen leistungsfähigen Internetanschluss per Glasfaserdirektanbindung. Das Internet wird gemeinsam mit einem NGN-Telefonanschluss (Next Generation Network) angeboten. Die Produkte werden nur im Bereich des dafür ausgebauten Netzgebietes und vorbehaltlich der Bereitstellmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt. Die SWM behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Leistungsmerkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

#### 1.1.2. Bereitstellung des Anschlusses

SWM stellt dem Kunden am Hausübergabepunkt im Gebäude einen Glasfaseranschluss bereit, über den mit einem Netzabschlussgerät (ONT) Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten (Router) an das Internet zur Verfügung gestellt werden.

#### 1.1.3. Endgerät

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt SWM dem Kunden neben der gebuchten Anschlusseinrichtung auf Wunsch einen hochwertigen Router zum Vorzugspreis zur Verfügung. Der Router geht bei Kauf durch den Kunden mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über. Wird der Anschluss mit einem anderen, als dem von SWM gelieferten Gerät betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden.

Der Kunde darf nur Router verwenden, welche die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen. Es dürfen nur Router verwendet werden, die den jeweils gültigen Schnittstellenbeschreibungen des Anbieters entsprechen.

Für die einzelnen Produkte von SWM sind Geräte mit bestimmten Schnittstellen erforderlich. Die verfügbaren Schnittstellen sind dabei abhängig vom Typ des Netzabschlussgerätes und des Endgerätes (z. B. USB, LAN, WLAN für Datendienste und S0 bzw. a/b für Sprachdienste oder einen Kabelanschluss für TV-Empfang (DVB-C)).

#### 1.1.4. Installation

Anschluss und Nutzung des Routers obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand und Leistungspflicht von SWM. SWM haftet nicht für Schäden, die durch Anschluss oder die Nutzung des Routers verursacht werden.

Die Installation der grundlegenden Funktion erfolgt durch SWM mittels automatischer Provisionierung. Alternativ kann durch den Kunden ein kostengünstiger Vor-Ort-Service gebucht werden. Bei der Verwendung von eigenen Endgeräten kann SWM keinen Support bei der Inbetriebnahme oder Störungen am Endgerät geben.

#### 1.1.5. Zugangsdaten

Die Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden nur an den Vertragspartner herausgegeben. Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten für das Kundenportal, den Telefonie-Account und die Internet-Zugangsdaten vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen. Weiterhin weist SWM darauf hin, dass durch die Herausgabe von Zugangsdaten an den Endkunden Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch oder Erlangen der Daten durch Dritte entstehen können. Der Kunde hat ausreichende rechtliche und tatsächliche Vorkehrungen zur Vermeidung solcher Schäden zu treffen.

#### 1.2. Internetdienst

Die SWM vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 6 (IPv6). 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 nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. SWM verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die SWM ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97 Prozent liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von SWM automatisch neu vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SWM von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWM. Der Kunde hat zudem keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) stellt der Anbieter dem Kunden ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden aus gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam, ...). Bei Bedarf stellt die SWM dem Kunden die notwendigen Informationen zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Gewährleistung der Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz ist nicht möglich.

Hinweis: Für den von SWM bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der

jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von SWM erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Dies kann auch negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Die Tarife / Pakete der MerioFreee-Produkte enthalten für den Kunden einen zeitlich und volumenseitig unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss. Die SWM behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag außerordentlich zu kündigen.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in den Produktinformationsblättern (siehe [www.sw-meerane.de](http://www.sw-meerane.de)) angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die bestellte Übertragungsgeschwindigkeit wird zugesagt.

#### Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit. 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)

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Die Nutzung innerhalb eines Endleistungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die SWM wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

#### 1.2.1 Wechsel der Download-Bandbreite

Ein Wechsel der Download-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von der SWM angebotenes Produkt möglich. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, wird die SWM von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Upgrade wieder auflebt und unverändert fortgesetzt wird.

#### 1.2.2 Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Die SWM behält sich vor, jederzeit zum Schutz des Netzbetriebs, bspw. bei DDoS-Angriffen, vorübergehend und ausschließlich zum Zwecke der Gefahrenabwehr bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken. Werden der SWM Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann die SWM die Übermittlung von Daten zu Kunden oder Netzen dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken. Dies gilt nicht als Störung.

#### 1.2.3 Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang

Die SWM nutzt zur Sicherstellung der Netzqualität und -sicherheit folgende Verkehrsmanagement-Maßnahmen: Es kommt grundsätzlich nur für Überlastsituationen im Backbone, ein mehrstufiges, hierarchisches Verfahren zur Qualitätssicherung zur Anwendung. Im ersten Schritt werden unterschiedliche Verkehrsklassen für unterschiedliche Produkte definiert und dann technisch gegeneinander gewichtet. Geschäftskundenprodukte werden beispielsweise gegenüber Privatkundenprodukten bevorzugt behandelt. Pro Verkehrsklasse, nicht pro Kunde, werden die Produkte dann einer Verkehrssteuerung zugeführt. Neben diesem Gewichtungsfaktor wird jeder Verkehrsklasse auch eine Mindestbandbreite im Backbone zugewiesen, sodass auch im Überlastfall keine Produktklasse komplett verdrängt werden kann. Bandbreitenreduzierungen aufgrund von Überlastsituationen treffen alle Kunden innerhalb einer Produktklasse statistisch gleichermaßen. Eine generelle Bevorzugung oder Benachteiligung von Diensten Dritter aus Richtung oder in Richtung Internet findet ausdrücklich nicht statt. Die Verkehrsmanagement-Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten. Neben den Verkehrsmanagement-Maßnahmen werden zur Sicherstellung von vertraglich vereinbarten Spezialdiensten weitere Maßnahmen getroffen. So wird das IP-basierte Telefonieprodukt als Spezialdienst innerhalb des Datenpfades bevorzugt transportiert. Aufgrund der geringen Bandbreitenanforderungen von ca. 0,1 Mbit/s pro Gespräch ergeben sich daraus keine wesentlichen Auswirkungen auf die zur Verfügung stehende Internet-Bandbreite.

#### 1.2.4 Hauptmerkmale der Leistungen und Dienste

Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses	>50%: 10 Tage >95%: 20 Tage >99%: 30 Tage
Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann, werden die Aufträge in folgenden Fristen abgeschlossen.	
Fehlerquote pro Anschlussleitung	<0,001%
Fehlerbehebungszeit	80%: <2 Stunden 95%: <8 Stunden

Beschwerden über Abrechnungsfehler	<0,001%
Latenz (Verzögerung)	<50ms
Verzögerungsschwankung	<10ms
Paketverlust	<0,1%
Verbindungsaufbauzeit	national: 1,4s >95%: 1,1s international: 3,3s > 95%: 2,9s
Qualität der Sprechverbindung	a) R-Factor nach E-Model G.109: 92,44 b) Abhängig von benutzten Codexs, Endgeräten, Zielen, Quellen c) Gemessen und berechnet über Monatsverkehr
Häufigkeit der Verbindungsabbrüche	< 0,001%
Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus	< 0,001%
Ausfallwahrscheinlichkeit	< 0,001%
Verzögerungen bei der Rufsignalisierung	< 0,001%

Zur Nutzung der durch SWM zur Verfügung gestellten Endgeräte gelten die Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SWM. Die jeweiligen Entgelte hierfür sind in der Preisliste der SWM aufgeführt.

## 1.3. Telefondienst

### 1.3.1. Leistung im Überblick

Die SWM stellen einen Telefondienst 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 von einem anderen Anbieter zugewiesenen geografischen Rufnummer möglich.

Der Telefondienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle) für Privatkunden
- bis zu drei Rufnummern bei Neuanschlüssen
- bei Gewerbekunden bis zu 4 Sprachkanäle mit bis zu sechs Rufnummern

### 1.3.2. Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät

Der Telefondienst basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP). 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.

Die SWM setzt SIP-Trunking oder SIP Accounting ein, d.h. alle Telefonnummern können einem SIP-Account zugeordnet werden. Daher ist es möglich, dass nicht jede einzelne Telefonnummer bei der SWM mit einem eigenen SIP-Account registriert wird. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu. Bei speziellen Endgeräten, erfolgt die Zuweisung der Rufnummern basierend auf dedizierten SIP Accounts.

Nutzungsvoraussetzung ist daher ein dazu kompatibles Endgerät bzw. Router. Die von der SWM angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernimmt die SWM für die Funktionsfähigkeit des Telefondienstes und des jeweiligen Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und verpflichtet sich auch nicht zu einer entsprechenden Unterstützung.

Ändert der Kunde bei von SWM bereitgestellter Hardware Einstellungen so ab, dass von SWM kein Zugriff mehr auf das Endgerät erfolgen kann oder tauscht der Kunde während der Vertragslaufzeit die Hardware, entfällt der Haftungs- und Supportanspruch. Der Kunde hat geeignete Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu treffen.

### 1.3.3 Standardleistungen

#### 1.3.3.1 SIP-Account

Die SWM überlässt dem Kunden einen SIP-Account. Soweit SIP-Daten auf kundeneigener Hardware eingesetzt werden, erstreckt sich die Gewährleistung von SWM nur auf die Verfügbarkeit der Dienste und nicht auf das Zusammenwirken mit der Hardware des Kunden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die auf seiner Hardware vorinstallierte Software (Betriebssystem, Firmware, etc.) mit der von SWM gelieferten Technik kompatibel ist. SWM übernimmt für Ausfälle durch fehlerhafte Konfiguration der kundeneigenen Hardware und damit verbundene finanzielle oder materielle Folgen keine Haftung.

#### 1.3.3.2 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.

#### 1.3.3.3 Telefonieleistungsmerkmale

Die Leistungsmerkmale der Telefonie sind grundsätzlich vom eingesetzten Endgerät abhängig.

#### 1.3.3.4 Fax

Ein Betrieb von analogen Faxgeräten ist grundsätzlich möglich und zulässig. Der Dienst Fax wurde jedoch für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze, konstruiert.

Daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefondienstes mit vorhandenen Faxgeräten nicht gewährleistet werden. Regelmäßig sind Anpassungen der Einstellungen der Faxgeräte für IP-Netze erforderlich; hierfür ist der Kunde verantwortlich. ISDN-PC-Karten funktionieren regelmäßig nicht. Inkompatibilitäten oder fehlerhafte Einstellungen vorhandener Geräte begründen keinen Mangel des Anschlusses. Vom Kunden durch entsprechende Störungsmeldungen veranlasste Vor-Ort-Einsätze wegen nicht funktionierender Faxübertragungen sind ggf. kostenpflichtig gemäß Preisliste.

### 1.3.3.5 Einschränkungen

Der Telefondienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse. Die Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen sowie die Nutzung von ISDN-PC-Karten wird nicht unterstützt.

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am Anschluss der SWM grundsätzlich möglich und zulässig. Die technische Funktion kann jedoch nur sichergestellt werden, wenn diese Sonderdienste auf IP-Funktionalität basieren.

Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leitungsumfang dieses Vertrages. Die SWM kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der SWM bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

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 SWM ist hierfür nicht verantwortlich.

Verbindungen in das Nicht-EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von der SWM mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde.

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

### 1.3.4 Identifizierung belästigender Anrufe

Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifiziert die SWM 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.

### 1.3.5 Rufnummern

Der Telefondienst wird standardmäßig mit drei geografischen Rufnummern je zwei Sprachkanälen geliefert.

#### 1.3.5.1 Rufnummernportierung

Die SWM unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Das heißt, dass bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber die bisherigen Rufnummern behalten werden können, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde das durch die SWM bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die SWM. Die SWM führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezieller DSL-Tarife etc.) ist allein Sache des Kunden.

Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn der Anbieterwechselauftrag vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens zwanzig Arbeitstage (montags bis freitags) vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der SWM eingeht.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens der SWM im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit der SWM zulässigerweise widerrufen.

Will der Kunde nach Beendigung dieses Vertrages einen unterbrechungsfreien Anbieterwechsel durchführen, müssen die Kündigung und der Auftrag zur Rufnummernportierung über das Anbieterwechselformular erfolgen. In diesem Fall darf die Leistung erst unterbrochen werden, nachdem die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. Liegen die Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vor, darf der Dienst maximal einen Kalendertag unterbrochen sein. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, ist SWM verpflichtet, die Versorgung fortzuführen. SWM wird in diesem Fall Tag genau abrechnen. Der Vertrag mit SWM muss fristgerecht gegenüber SWM gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechselauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens zwanzig Arbeitstage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei SWM eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. Es

gilt der Preis für die Mitnahme der Rufnummer(n) zu anderen Anbietern gemäß Preisliste.

### 1.3.5.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern kann die SWM neue Einzelrufnummern zuteilen.

### 1.3.5.3 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 SWM kann 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 Anrufer 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. Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

SWM weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass der Teilnehmeranschluss nur für die Nutzung von Hausnotruf, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet ist, die über einen notstromfähigen und funktionstüchtigen Zweiteil für die Alarmierung verfügen. Ein anderweitiger Betrieb erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt.

### 1.3.5.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrungen

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

Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x.

Verbindungen zu Servicrufnummern, bei denen der Anruferpreis 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 von der SWM 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 Nummerngruppe 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die SWM mit separatem 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 des hierzu von der SWM beauftragten Diensteanbieters. Ansprechpartner für alle Anfragen zu diesen und Einsprüche gegen diese Rechnungen ist der jeweilige Diensteanbieter, in keinem Fall jedoch die SWM.

Die SWM behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen. Die SWM behält 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 stellt die SWM dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

### 1.3.5.5 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.

### 1.3.6 Telefontarife

#### 1.3.6.1 Tarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz

Die Telefon-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 1.3.6.3. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, z.B. Sonderrufnummern, Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 1.3.6.3 wird ausdrücklich hingewiesen. Die monatliche Pauschale für den Telefonarbit Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten.

#### 1.3.6.2 Tarif Mobilfunk-Flatrate

Die Mobilfunk-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonverbindungen in die deutschen Mobilfunknetze. Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 1.3.6.3. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind (z. B. Sonderrufnummern, Auslandsverbindungen usw.) werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 1.3.6.3 wird ausdrücklich hingewiesen.

#### 1.3.6.3 Nutzungsbeschränkungen

Für die Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz und in die deutschen Mobilfunknetze für Standardtelefonverbindungen 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 sonstigen Datenverbindungen aufzubauen.
- Keine dauerhafte Anrufweitschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten.
- Eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der SWM 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, Werbeholidays, Callthrough).
- Keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer oder Konferenzdienste) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden.
- Keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio 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 ist die SWM berechtigt, 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 der Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Die SWM ist berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Die SWM behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung der Telefon-Flatrate, die weitab des üblichen Nutzerverhaltens liegt, den bestehenden Vertrag außerordentlich zu kündigen.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden ist die SWM berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der SWM, die bei einem Internet- und Telefonie-Tarif die entsprechenden Leistungen beinhalten.

### 1.4 Kundenportal

SWM stellt ihren Kunden im Kundenportal verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen, und Rechnungen eingesehen werden. Zudem sind viele Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt unter Angabe des dem Kunden vorher von SWM mitgeteilten Kunden-Logins und des Kundenpasswortes. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.

## 2. Zusatzleistungen

SWM oder ein durch SWM beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

### 2.1. Installationservice

Auf Wunsch des Kunden kann ein Installationservice gebucht werden, durch den der Anschluss und das bei SWM erworbene Endgerät vor Ort in Betrieb genommen wird.

### 2.2. Feste IP-Adressen

Auf Wunsch des Kunden kann dem Anschluss dauerhaft eine öffentliche IPv4-Adresse (sofern in ausreichender Anzahl verfügbar) zugewiesen werden. Dadurch wird z. B. eine vereinfachte Installation eines VPN möglich.

### 2.3. TV-Dienst

#### 2.3.1. Leistung im Überblick

Durch das Produkt MeerioFreee-TV erhalten Sie Zugang zu Rundfunk- und TV-Sendern im Digitalstandard DVB-C sowie zu Zusatzinhalten, die diese per Internet bereitstellen. Bei entsprechender Beauftragung wird diese Leistung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten über den SWM-Glasfaser-Anschluss ermöglicht. Die SWM übermittelt die Rundfunk- und TV-Signale bis zum Übergabepunkt (Erfüllungsort).

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate.

#### 2.3.2. Voraussetzungen

Voraussetzung für eine störungsfreie Bereitstellung der Leistungen ist ein bestehender oder gleichzeitig abzuschließender Vertrag für den Zugang zum SWM-Glasfaser-Anschluss und die Buchung eines MeerioFreee-Tarif. MeerioFreee-TV kann nicht in Kombination mit einem Internetanschluss eines Drittanbieters genutzt werden.

Dieser Kabel-TV-Anschluss (DVB-C) wird unmittelbar am Glasfaser-Übergabepunkt errichtet und das TV-Signal wird am definierten Netzabschluss (Koaxial-Ausgang) an das private TV-Verteilnetz (Netzebene 4) übergeben. An diesen Netzabschluss ist die bisherige Bestandsverkabelung des privaten Verteilnetzes anzuschließen oder eine entsprechende Neuverkabelung (Koaxial-Antennenkabel) vorzunehmen.

Für den Empfang wird ein funktionsfähiges TV-Empfangsgerät mit einem Kabeltuner oder einem entsprechenden Kabel-Receiver (DVB-C) benötigt.

Für eine störungsfreie Nutzung wird die direkte Verkabelung der Empfangsgeräte per Koaxialkabel empfohlen. Eine Nutzung des Anschlusses durch weiterführende Anschlussvarianten wie, z. B. Wireless LAN (WLAN), PowerLAN (z. B. direct LAN - dLAN oder Powerline (PLC)) obliegt dem Kunden und

wird nicht durch den Anbieter verantwortet. Sollte die Nutzung trotzdem über diese per Techniken erfolgen, gewährleistet SWM in diesem Fall keinen technischen Support. Zur Vermeidung von Fehlerquellen und für eine stabile Funktion ist eine fachgerechte Inhouse-Verkabelung durch den Kunden sicherzustellen.

SWM ist berechtigt, die technische Realisierung der Signallieferung jederzeit zu ändern, sofern dies für den Kunden nicht mit Mehrkosten verbunden ist und die neue Signallieferung den Kunden objektiv nicht schlechter stellt, bzw. gleichwertige oder höherwertige Leistungen angeboten werden.

Der Abschluss eines Vertrages über SWM entbindet den Kunden nicht von der Abführung der auf ihn entfallenen Rundfunkbeiträge an den "ARD ZDF Deutschlandradio Beitragservice" (früher: GEZ).

Es ist nicht gestattet, die zur Verfügung gestellten Inhalte (insbesondere TV- und Video- sowie Radioinhalte) oder Teile derselben außerhalb des nach diesem Vertrag gestatteten privaten Gebrauchs zu verwenden zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, mit ihnen zu werben oder sie sonst zu nutzen. Dies umfasst auch gewerbliche Zwecke oder öffentliche Wiedergabe (z. B. in Gaststätten, Hotels oder Krankenhäusern), es sei denn, SWM hat dies zuvor ausdrücklich durch schriftliche Zustimmung gestattet.

### 2.3.3. TV-Signal und Senderangebot

Der Kunde kann über den TV-Anschluss Free-TV-Sender mit Standard-Auflösung (Standard Definition - SD), mit hoher Auflösung (High Definition - HD) und je nach Wiedergabegerät und Angebot der Sendeanstalten zusätzlich mit ultrahoher Auflösung (Ultra High Definition - UHD) empfangen.

Die Auswahl, die Anzahl der Sender und die Auflösung (SD/HD/UHD) werden von SWM gemäß Vorgaben der Landesmedienanstalt in Abhängigkeit der Sendeanstalten und Satellitenbetreiber festgelegt und soweit dies die Bindung an Gesetze, (internationale) Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. von Landesmedienanstalten und Programmveranstaltern) vorschreibt. Die jeweils aktuelle Senderliste kann unter <https://www.sw-meerane.de> eingesehen werden.

SWM behält sich vor, das Programmangebot, die Programmbelegung sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Hierunter fällt auch die Möglichkeit, während der Vertragslaufzeit technische Verbesserungen einzuführen, die zur Übertragung digitaler Signale genutzte Bandbreite zu reduzieren, ganz oder teilweise einzustellen und zu einer gegebenenfalls verschlüsselten Signalverbreitung zu wechseln.

Bei Einstellungen eines Senderbetriebes oder einem wesentlichen Wegfall von Programmen kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SWM um gleichwertigen Programmersatz bemühen. SWM hat keinen Einfluss auf die Programminhalte, Sendezeiten und Zusatzinhalte (z. B. Mediatheken, ...) hat SWM keinen Einfluss. Dies gilt auch für Inhalte von ausgewählten Drittanbietern (z. B. Streaming-Plattformen, Online-Videotheken, ...) die ggf. über das jeweilige Wiedergabegerät ermöglicht werden.

Sofern SWM eigene weitere TV-Optionen (z. B. Auslands-TV-Pakete) anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.

### 2.3.4. Erwerb von Pay-TV-Inhalten und Angebote von Drittanbietern

Die Nutzung und der Erwerb von Pay-TV-Paketen der marktüblichen Anbieter von Bezahlfernsehen (z. B. Sky, HD+) setzt den Kauf von Entschlüsselungsmodulen und den Abschluss von Nutzungsverträgen mit dem jeweiligen Anbieter voraus. Das Empfangsgerät muss dafür den entsprechenden Entschlüsselungs-Standard CI+ unterstützen.

Verträge mit Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG sind direkt mit dem Unternehmen abzuschließen. Hierbei ist beim Anbieter anzugeben, dass eine sogenannte CI+-PKN-Karte (Privater Kabelnetzbetreiber) benötigt wird.

Das Angebot von HD+ kann direkt bei SWM gegen gesondertes Entgelt erworben werden. Den Umfang des zu erwerbenden Senderpakets finden Sie im Internet unter [www.hd-plus.de](http://www.hd-plus.de) bzw. werden diese in der Senderliste entsprechend ausgewiesen.

Nutzungsverträge bzgl. der Inhalte von Drittanbietern (z. B. Pay-TV-Angebote, Mediatheken, Video-On-Demand- oder Streaming-Plattformen, Online-Videotheken, ...) kommen allein zwischen dem Kunden und den Drittanbietern zustande. Der Inhalt und die Verfügbarkeit der Drittangebote unterliegen einer laufenden Entwicklung, auf die SWM selbst keinen Einfluss hat.

## 3. Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

### 3.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 97 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefoniedienste beträgt 97 Prozent. 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;
- 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.

### 3.2 Störungen

Als Störungen 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, Inkompatibilitäten oder unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der SWM und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

### 3.3 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

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

### 3.4 Unterstützung und Störungsannahme

SWM nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 03764 / 7917-60 entgegen. Der Beginn aktiver Entstörungsmaßnahmen beginnt innerhalb der Servicebereitschaft, Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen.

Wird innerhalb der Servicebereitschaft eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb der Entstörungsfrist nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingeht, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Arbeitstag 08.00 Uhr.

### 3.5 Terminvereinbarung

SWM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist entfällt in diesem Fall.

### 3.6 Entstörungsfrist

SWM beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 2 Kalendertagen (Wiederherstellungszeit) ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggfs. Übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können. Diese Fristen gelten nur für Störungen im Verantwortungsbereich der SWM. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

### 3.7 Fernzugriff

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von SWM zugelassener Software zu betreiben. Der Kunde ist verantwortlich, die vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates zu nutzen. SWM ist bei vorliegender Supporterlaubnis dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch SWM nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

## 4. Tarifierung/Preise

SWM berechnet einen Einrichtungspreis, einen monatlichen Grundpreis und ggf. von der Dienstleistung abhängige Verbrauchs- und Verbindungspreise.

Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

Rechnungsbeträge werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Die Rechnung und, sofern gewünscht, der Einzelverbindungs nachweis werden online über das Kundenportal (siehe 1.4) zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch ist auch eine postalische Zustellung möglich.

Unsere jährliche Tarifberatung findet bei 24 Monatsverträgen in der Rechnung zum Ende des ersten Vertragsjahres statt. In den übrigen Fällen mit der Unterrichtung über das Ende des Vertragsverhältnisses.

## 5. Hinweise zu Risiken und Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

SWM ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewährleisten und die Integrität und unsers Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten. SWM weist Kunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin. So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen.

Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden. Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

SWM rät den Kunden dringend, diese oder vergleichbare Möglichkeiten zu nutzen.

## 6. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Kommt es zwischen SWM und dem Kunden zum Streit darüber, ob SWM dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag beziehen und die im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 51 bis 72 TKG) oder dem Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn. Weitere Informationen erhalten Sie unter: [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung\\_TK/start.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html)

Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.

Im Übrigen nimmt SWM an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 7. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gem. § 67

SWM arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der SWM dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte SWM aus Ihrer Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet SWM ein Beschwerdeverfahren. Sie erreichen SWM unter folgenden Kontaktdaten:

Stadtwerke Meerane  
Obere Bahnstraße 10  
08393 Meerane

Telefon: 03764 /7917 51  
E-Mail: [kundencenter@sw-meerane.de](mailto:kundencenter@sw-meerane.de)  
Website: [www.sw-meerane.de](http://www.sw-meerane.de)

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte diese oben genannten Kontaktwege oder kontaktieren uns über [kundencenter@sw-meerane.de](mailto:kundencenter@sw-meerane.de) für individuelle barrierefreie Verfahren.

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden sie auf unserer Website unter: [www.sw-meerane.de/glasfaser/](http://www.sw-meerane.de/glasfaser/).

## 8. Einzelheiten für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste und Möglichkeit aktualisierte Informationen einzuholen.

Wir möchten Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist uns Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen bieten wir Ihnen gerne eine auf Ihre individuellen Bedürfnisse angepasste Erweiterung unseres Produktportfolios folgende Produkte und Dienste an.

Nehmen Sie hierfür gerne Kontakt auf unter:  
E-Mail: [kundencenter@sw-meerane.de](mailto:kundencenter@sw-meerane.de)  
Telefon: 03764 /7917 51

## 9. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWM für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.

Weitere Informationen zu den folgenden Themen sind in den AGB, der Preisliste sowie den Produktinformationsblättern enthalten:

- Aktuelle Preisinformationen sind in der Preisliste der SWM enthalten. Aktualisierte Informationen über alle anwendbare Tarife und Wartungsentgelte können unter [www.sw-meerane.de/glasfaser](http://www.sw-meerane.de/glasfaser) eingeholt werden.
- Informationen über die Vertragslaufzeit und die Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrags einschließlich eventueller Kündigungsgebühren. Einschließlich der Informationen über die Vertragsdauer bei gebündelten Diensten und die Bedingungen für die Verlängerung und Kündigung des Vertrags gegebenenfalls die Bedingungen für die Kündigung des Bündelvertrags oder von Bestandteilen desselben.
- eine etwaige Mindestnutzung oder Mindestnutzungsdauer, die erforderlich ist, um von Werbeaktionen profitieren zu können.
- etwaige Entgelte im Zusammenhang mit Anbieterwechsel und Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für Verzögerung oder Missbrauch beim Anbieterwechsel sowie Informationen über die jeweiligen Verfahren;
- Informationen über das Recht der Verbraucher, bei vorausbezahlten Diensten im Falle eines Wechsels auf Anfrage etwaiges Restguthaben erstattet zu bekommen, wie in Artikel 106 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2018/1972 festgelegt;
- Informationen zu fälligen Entgelten bei etwaiger vorzeitiger Kündigung des Vertragsverhältnisses, einschließlich der Informationen zur Entriegelung des Endgeräts und einer Kostenanlastung für Endgeräte