

LEISTUNGSBESCHREIBUNG: FÜR GLASFASERPRODUKTE



1. VERTRAGSGEGENSTAND UND ANWENDUNGSBEREICH

Stadtwerke Norderney GmbH, Jann-Berghaus-Str. 34, 26548 Norderney, (Sitz: Norderney, Amtsgericht Aurich, HRB 100 580, im Folgenden als „SWN“ bezeichnet) bieten im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon-, Internet- und TV Dienstleistungen basierend auf Glasfasertechnologie an. Alle Dienstleistungen werden auf Basis des jeweiligen Angebotes, der Bestellbestätigung, der jeweils aktuellen Preislisten, sowie der das betreffende Produkt einschlägigen Leistungsbeschreibungen, der Datenschutzbestimmungen und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, erbracht. Sollten sich im Einzelfall die Bestimmungen dabei widersprechen, so gelten die zuerst genannten Regelungen vorrangig vor den anderen Regelungen.

Die Regelungen gelten ebenso für alle mit den Produkten in Zusammenhang stehenden Nebenleistungen wie Wartungs- und Entstörungseinsätze und Beratungsdienstleistungen. Nutzungsvoraussetzung ist die erfolgte Installation eines Hausübergabepunktes (HÜP).

2. PRODUKTE

Die SWN bieten im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung die folgenden Produkte an:

2.1 Privatkundenprodukte

2.1.1 NyNET NEET DÜÜR, Datum der Markteinführung: 01/01/2020

Die Leistung beinhaltet

- Glasfaserbasierter Internet-Anschluss mit 32 Mbit/s Down- und 32 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- E-Mail – Dienst mit einer E-Mail-Adresse
- mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer, optional dazu Rufnummer 2 und 3 kostenfrei
- Telefonflatrate innerhalb des NyNET-Bereichs (Vorwahl 04932)
- Zusätzliche Tarif-Optionen gemäß jeweils gültiger Preisliste buchbar

Die Mindestvertragslaufzeit von NyNET NEET DÜÜR beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit. Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann nach Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

2.1.2 NyNET FIX, Datum der Markteinführung: 01/01/2020

Die Leistung beinhaltet

- Glasfaserbasierter Internet-Anschluss mit 100 Mbit/s Down- und 100 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- E-Mail – Dienst mit einer E-Mail-Adresse
- mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer, optional dazu Rufnummer 2 und 3 kostenfrei
- Telefonflatrate innerhalb des NyNET-Bereichs (Vorwahl 04932)
- Zusätzliche Tarif-Optionen gemäß jeweils gültiger Preisliste buchbar

Die Mindestvertragslaufzeit von NyNET FIX beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit. Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann nach Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

2.1.5 NyNET FIX 12, Datum der Markteinführung: 01/01/2020

Die Leistung beinhaltet

- Glasfaserbasierter Internet-Anschluss mit 100 Mbit/s Down- und 100 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- E-Mail – Dienst mit einer E-Mail-Adresse
- mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer, optional dazu Rufnummer 2 und 3 kostenfrei
- Telefonflatrate innerhalb des NyNET-Bereichs (Vorwahl 04932)
- Zusätzliche Tarif-Optionen gemäß Preisliste jeweils gültiger Preisliste buchbar

Die Mindestvertragslaufzeit von NyNET FIX beträgt 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit. Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann nach Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

2.1.3 NyNET HEEL FIX, Datum der Markteinführung: 01/01/2020

Die Leistung beinhaltet

- Glasfaserbasierter Internet-Anschluss mit 200 Mbit/s Down- und 200 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- E-Mail – Dienst mit einer E-Mail-Adresse
- mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer, optional dazu Rufnummer 2 und 3 kostenfrei
- Festnetz Flatrate national und Flatrate innerhalb des NyNET-Bereichs (Vorwahl 04932)
- Zusätzliche Tarif-Optionen gemäß jeweils gültiger Preisliste buchbar

Die Mindestvertragslaufzeit von NyNET HEEL FIX beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit. Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann nach Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

2.1.4 NyNET BESÜNNERS FIX, Datum der Markteinführung: 01/01/2020

Die Leistung beinhaltet

- Glasfaserbasierter Internet-Anschluss mit 500 Mbit/s Down- und 500 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- E-Mail – Dienst mit zwei E-Mail-Adressen
- mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer, optional dazu Rufnummer 2 und 3 kostenfrei
- Festnetz Flatrate national, Mobilfunk Flatrate national und Flatrate innerhalb des NyNET-Bereichs (Vorwahl 04932)
- Zusätzliche Tarif-Optionen-Optionen gemäß Preisliste jeweils gültiger Preisliste buchbar

Die Mindestvertragslaufzeit von NyNET BESÜNNERS FIX beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit. Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann nach Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

2.2 Geschäftskundenprodukte

2.2.1 NyNET für'n Ambacht FIX, Datum der Markteinführung: 01/01/2020

Die Leistung beinhaltet

- Glasfaserbasierter Internet-Anschluss mit 100 Mbit/s Down- und 100 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- E-Mail – Dienst mit fünf E-Mail-Adressen

- Telefon-Anschluss mit zwei Sprachkanälen
- Telefonflatrate innerhalb des NyNET-Bereichs (Vorwahl 04932)
- Feste IP-Adresse
- Geschäftskundenservice
- Zusätzliche Tarif-Optionen gemäß jeweils gültiger Preisliste buchbar

Die Mindestvertragslaufzeit von NyNET für'n Ambacht FIX beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit. Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann nach Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

2.2.2 NyNET für'n Ambacht HEEL FIX, Datum der Markteinführung: 01/01/2020

Die Leistung beinhaltet

- Glasfaserbasierter Internet-Anschluss mit 200 Mbit/s Down- und 200 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- E-Mail – Dienst mit zehn E-Mail-Adressen
- Telefon-Anschluss mit zwei Sprachkanälen
- Festnetz Flatrate national und Flatrate innerhalb des NyNET-Bereichs (Vorwahl 04932) –
- Kunde Sicherheitspaket NyNET Seeker
- Feste IP-Adresse
- Geschäftskundenservice
- Zusätzliche Tarif-Optionen gemäß jeweils gültiger Preisliste buchbar

Die Mindestvertragslaufzeit von NyNET für'n Ambacht HEEL FIX beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit. Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann nach Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

2.2.3 NyNET für'n Ambacht BESÜNNERS FIX, Datum der Markteinführung: 01/01/2020

Die Leistung beinhaltet

- Glasfaserbasierter Internet-Anschluss mit 500 Mbit/s Down- und 500 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- E-Mail – Dienst mit 25 E-Mail-Adressen
- Telefon-Anschluss mit zwei Sprachkanälen
- Festnetz Flatrate national, Mobilfunk Flatrate national und Flatrate innerhalb des NyNET-Bereichs (Vorwahl 04932)
- Feste IP-Adresse
- Geschäftskundenservice
- Zusätzliche Tarif-Optionen-Optionen gemäß Preisliste jeweils gültiger Preisliste buchbar

Die Mindestvertragslaufzeit von NyNET für'n Ambacht BESÜNNERS FIX beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit. Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann nach Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

2.3 Zusätzliche Produkte:

Zu einem NyNET Anschluss können zusätzlich die Leistungen und Produkte hinzugebucht werden.

Hierfür fallen zusätzliche Kosten gemäß der jeweils gültigen Preisliste an.

Aktualisierte Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte werden dem Kunden entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Vorgaben mitgeteilt, soweit die SWN hierzu verpflichtet ist. Anfragen kann der Kunde in diesem Zusammenhang insbesondere per E-Mail direkt und die SWN stellen.

3. ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN/INFORMATIONEN

3.1 Voraussetzung für die Nutzung der Leistungen der SWN ist das Vorhandensein der technischen Infrastruktur der SWN, d.h. ein Glasfaseranschluss, eine Netzanschlussleitung auf dem Grundstück einschließlich eines Hausübergabepunktes (HÜP) und eines Netzabschlussgerätes (ONT).

3.2 Eine möglicherweise notwendig Inhausverkabelung ist nicht über die SWN erhältlich. Hierzu muss der Kunde individuell ein entsprechend qualifiziertes Unternehmen beauftragen. Die Kosten hierfür trägt der Kunde selbst.

3.3 Das Eigentum an der Glasfaserinfrastruktur, inklusive alle entgeltlich und unentgeltlich bereitgestellten Teilkomponenten, Leasing vom Router und Software, geht nicht in das Eigentum des Kunden über, sondern sind nur zur Nutzung überlassen. Durch den Kunden veranlasste Mitversorgungen anderer Objekte sind ohne Zustimmung der SWN nicht gestattet.

3.4 Je nach bestelltem Produkt kann ein Empfangsgerät. (z.B. PC, Telefon, TV – Gerät) erforderlich sein, um die Leistung kundenseitig zu nutzen. Diese sind kundenseitig zu stellen und nicht Gegenstand der vertraglichen Leistung.

3.5 Die SWN sind berechtigt, Dritte ganz oder teilweise mit der Durchführung der Dienstleistungen, sowie der Infrastruktur-erstellung zu beauftragen.

3.6 Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich der SWN bzw. beauftragten Dritten Zugang zu den Räumlichkeiten/Grundstücken zur Installation, Wartung, Reparatur der Glasfaserinfrastruktur zu gewähren. Jegliche Manipulation an der Infrastruktur und allen Teilkomponenten (auch HÜP, ONT) sowie Mietgegenständen (z.B. Router) durch den Kunden ist unzulässig und der Kunde muss diese auch in geeigneter, zumutbarer Form gegen Manipulation durch Dritte schützen. Zur Manipulation gehört auch das unautorisierte Aufspielen einer nicht durch die SWN freigegeben Software und bereits das Öffnen des Gerätegehäuses.

4. INSTALLATION UND ROUTER

4.1 Die Installation (im Folgenden Basis-Installationservices) des HÜP erfolgt, sofern beauftragt, im Keller oder Erdgeschoss des anzuschließenden Gebäudes, wobei dieser längstens 3 Metern entfernt von der Wanddurchführung liegen kann. Das ONT wird in der Wohnung/Haus installiert, wobei Kundenwünsche im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zu berücksichtigen sind. Die Kabellänge zwischen HÜP und ONT ist jedoch grundsätzlich auf maximal 0,5 Meter beschränkt.

4.2 Die technischen Einrichtungen von der SWN erstrecken sich in der Regel bis zum Übergabepunkt und ONT und – sofern der Kunde nicht ein eigenes Zugangsendgerät verwendet – auf das Zugangsendgerät.

- 4.3 Sofern bereits eine entsprechende Glasfaserinfrastruktur vorhanden ist, wird diese vor Inbetriebnahme geprüft und etwaig notwendige Änderungs- oder Zusatzinstallationen durch die SWN durchgeführt. Im Übrigen nutzt der Kunde die an dem Installationsort bereits bestehenden technischen Einrichtungen.
- 4.4 Das durch die SWN zwingend gestellte Glasfaserabschlussgerät (ONT) wandelt das Glasfasersignal auf eine RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss des Routers um und ist für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Es wird dem Kunden, ausschließlich im Zuge des Basis-Installationservices, zum vorübergehenden Zweck überlassen und verbleibt im Eigentum der SWN. Die Manipulation des ONT oder die Verwendung anderer Geräte durch den Kunden ist unzulässig.
- 4.5 Für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Services und Produkte ist ein Router notwendig. Sofern der Kunde einen eigenen Router einsetzen will, muss dieser die Anforderungen aus Ziffer 5. erfüllen. Der Kunde kann den Router auch von der SWN kaufen oder für die Vertragslaufzeit mieten.
- 4.6 Wird der Router während der Vertragslaufzeit dem Kunden zur Miete überlassen und muss nach Beendigung des Mietverhältnisses einschließlich aller Stecker, Kabel und etwaigen weiteren Zubehör an die SWN zurückgegeben werden. Wird der Vertrag über Glasfaser-Produkte, gleich aus welchem Grund beendet, endet auch das Mietverhältnis des Routers, ohne dass es insoweit einer gesonderten Kündigungserklärung bedarf.
- 4.7 Erfolgt keine Rückgabe innerhalb der Frist von 14 Tagen oder ist das Gerät beschädigt oder zerstört und der Kunde hat dies zu vertreten, so hat der Kunde eine Ausgleichszahlung gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu leisten. Dem Kunden steht es frei nachzuweisen, dass der SWN gar kein oder aber ein geringer Schaden entstanden ist.
- 4.8 Der Betrieb folgender Dienste /Geräte ist nicht möglich:
- Spezifischer ISDN-Dienste wie die ISDN Sprach- oder Datenübermittlung mit 64 Kbit/s LLC (Low Layer Compatibility)
 - analoge Modem-Verbindungen
 - die Anwendung von ISDN EC Cash Geräten ist nur mit modernen IP-fähigen Geräten möglich.
- 4.9 Ob die Nutzung von Alarmanlagen über die vertragsgegenständlichen Dienste möglich ist, ist mit dem beauftragten Sicherheitsdienst abzuklären, da ggf. hierfür ein separater analoger Telefonanschluss notwendig sein kann.
- 4.10 Der Internetdienst wird am Router über eine Schnittstelle 10/100 Base-T-Ethernet oder 1000 Base-T-Ethernet über RJ-45 Stecker zur Verfügung gestellt.
- 4.11 Die SWN sind jederzeit berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Software per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem Router zu installieren und den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Software kommt es zu vorübergehenden Funktionsbeeinträchtigungen des Routers. Dies schließt alle Funktionsbestandteile einschließlich Telefonie und der Notruf-Funktion ein. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Software zu unterlassen, es gilt Ziffer 3.4.
- 4.12 Routerdetails
- Der bereitgestellte Router verfügt, je nach Modell, über die folgenden Leistungsmerkmale
- vier LAN-Anschlüsse
 - analoger Telefonanschluss oder analoger und ISDN-Telefonanschluss
 - WLAN (Dual Band 2,4 + 5 GHz - 802.11b/g/n/ac) oder
 - WLAN (Dual Band 2,4 + 5 GHz - 802.11b/g/n/ac)
- Die SWN haben das Recht, den Hersteller und das Modell des Routers jederzeit zu ändern, alte Geräte auszutauschen und bei Vertragsverlängerungen andere Geräte zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät.

5. KUNDENEIGENER ROUTER

- 5.1 Der Kunde kann auf Wunsch einen eigenen Router für den Dienst einsetzen, sofern dieser die im Folgenden festgehaltenen Voraussetzungen erfüllt. Ist dies nicht der Fall, können einzelne Funktionen und Leistungsmerkmale gegebenenfalls nicht umgesetzt werden, wofür die SWN nicht haften. Die erforderliche Kompatibilität liegt bei Einsatz eigener Geräte allein in der Verantwortung des Kunden. Die SWN weisen darauf hin, dass die Leistung des Glasfaseranschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.
- 5.2 Die SWN werden, wenn der Kunde ein eigenes Gerät einsetzen will, die erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung stellen. Ein Anspruch auf weitere Unterstützung durch die SWN zur Installation, Konfiguration und /oder Betrieb bzw. Fehlersuche bei Ausfall oder Störungen bei kundeneigener Hardware besteht für den Kunden nicht.
- 5.3 Der kundeneigene Router muss für den reinen Internet - Dienst folgende technische Features/Spezifikationen erfüllen:
- WAN-Interface: 1000/100Base-T RJ-45 Port
 - Router WAN-Interface: DHCP-Client, IPv6; IPv4/IPv6 Dual Stack
- 5.4 Sofern der Kunde auch Telefoniedienstleistungen bestellt hat, müssen zudem folgende technische Features/ Spezifikationen erfüllt sein:
- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
 - G.711 A-law/U-law codec
 - DTMF Transmission: In-band RFC2833
- 5.5 Zur Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Produkte kann es erforderlich sein, dass eine entsprechende Software-/Firmware- oder Konfigurations-Datei auf der Hardware des Kunden aufzuspielen ist. Sobald der Kunde seine Hardware an das Glasfasernetz anschließt erteilt er damit der SWN konkludent die Erlaubnis, Software-/Firmware- oder Konfigurations-Dateien auf dem Kundenendgerät für den vereinbarten Zweck zu installieren und auch jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren oder zu ändern und zu nutzen. Der Kunde ist daher verpflichtet, seine persönlichen Einstellungen auf dem Zugangsgerät regelmäßig zu sichern, damit Einstellungen nach einem Software/Firmware Update bzw. Hardwaretausch wiederhergestellt werden können.
- 5.6 Für die Nutzung von Telefongeräte ist folgendes zu beachten:
- POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
 - DECT-Support zur Nutzung von DECT-Geräten direkt am kundeneigenen Router
 - SO-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

6. INSTALLATION DES HÜP UND ONT

- 6.1 Die Installation des HÜP und des ONT in dem Gebäude/auf dem Grundstück der Kunden erfolgt, durch SWN bzw. deren Beauftragte. Die Kosten hierfür ergeben sich aus der Preisliste. Dabei sind folgende Leistungen inkludiert:
- Anfahrt zum Kunden (sofern der vereinbarte Termin durch den Kunden eingehalten wird; Im Übrigen wird bei Kundenverschulden eine notwendige Neuanfahrt gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt)
 - Montage des HÜP
 - Montage des ONT
 - Anschluss des ONT an die im Haus vorhandene, durch den Kunden zu stellende Stromversorgung
 - Funktionsfähigkeits-Test des Glasfaseranschlusses.

- 6.2 Nicht im Leistungsumfang der Installation sind:

- Alle baulichen Maßnahmen an der Immobilie wie Wand-, Boden- und Deckendurchbrüche einschließlich etwaig notwendiger Brandschottung, auch sofern diese Arbeiten für den Leitungsweg erforderlich sein sollten
- Bereitstellung/Einrichtung/Verlegung von Stromanschlüssen (wenn nicht vorhanden)
- Verlegung neuer und/oder Verlängerung vorhandener Anschlussleitungen und Anschlüsse (Inhausverkabelung)
- Verkabelungen der Komponenten unter Verwendung zusätzlicher oder abweichender Kabel
- Konfiguration des Routers auf LAN-Seite
- Installation und Konfiguration des kundeneigenen Routers
- Erweiterungen der Reichweite des gelieferten Wireless WAN (WWAN) und Wireless LAN (WLAN), sofern diese von SWN geliefert oder bereitgestellt werden und Bestandteil der oben genannten Produkte sind
- Neu- oder Änderungsinstallation von kundeneigener Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computer, Türöffner etc.) und Betriebssystemen sowie Fehlerkorrekturen oder Virenabseitung
- Konfiguration von E-Mailprogrammen
- Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern

- 6.3 Bereitstellungspflichten des Kunden

Der Kunde hat die baulichen Voraussetzungen zu schaffen, damit die SWN den Glasfaseranschluss installieren können. Das sind insbesondere:

- Bereitstellung eines lückenlosen, ausreichend groß bemessenen und aus den richtigen Materialien bestehenden Leitungsweges vom HÜP bis zum ONT. Das Material sollte, insbesondere in Mehrfamilienhäusern den Brandschutzbestimmungen entsprechen.
- Leerrohr-Systeme sind mit einem Innendurchmesser von mindestens 17,4 mm (M20) und glatten Innenseiten zu erstellen. Flex-Rohre dürfen an der Innenseite nicht geriffelt sein. Der Biegeradius von 60 mm ist bei der Verlegung zwingend einzuhalten. In dem Leerrohr darf sich kein weiteres Kabel befinden.
- Kabelkanäle sind in mind. 15x15mm auszuführen und so zu installieren, dass ein Biegeradius von 60mm gewährleistet ist.
- Mikrorohrsysteme sind so zu verlegen, dass jeder Wohneinheit ein eigenes Röhrchen zugewiesen wird, welches auf den Etagen so zu verbinden ist, dass eine durchgehende Verbindung von der Wohnung bis zum Hausübergabepunkt entsteht.
- Sollte der Leerrohrweg über die Außenfassade gelegt werden, ist er vor Vandalismus zu schützen und muss für den Außenbereich geeignet sein. Der Schutz vor Vandalismus kann wie folgt gewährleistet werden: Der Leitungsweg besteht aus einem Metallkabelkanal oder Metallrohr. Der Leitungsweg aus Kunststoff wird durch ein zusätzliches Kabelschutzisen geschützt.
- Der Kunde stellt einen trockenen Raum mit Raumtemperaturen zwischen 0°C und 30°C zur Installation des Glasfaseranschlusses und seiner Komponenten zur Verfügung.
- Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des ONT zur Verfügung.

- 6.4 Ist am Tag der Realisierung des Hausanschlusses kein geeigneter Leitungsweg vorhanden, wird das ONT in einem Abstand von bis zu 1 Meter zum HÜP und mit mindestens 50 cm Abstand zu Decken- und Seitenwand montiert.

- 6.5 Kann die Installation des ONT aufgrund fehlender Voraussetzungen oder aus anderen vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht durchgeführt werden, hat der Kunde die SWN für die vergebliche Anfahrt des Technikers oder des Servicepartners, die in der jeweils gültigen Preisliste genannte Anfahrtspauschale zu ersetzen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass die SWN überhaupt keinen oder einen geringeren Schaden erlitten haben.

- 6.6 Bei der gemeinsamen Hausbegehung im Rahmen der Installation legt der Kunde zusammen mit der SWN oder dem Generalunternehmer fest, an welchen Punkten im Gebäude die Montage des HÜP und des ONT erfolgen soll (die Länge der Glasfaserkabel zwischen HÜP und ONT beträgt in Einfamilienhäusern und Mehrfamilienhäusern maximal 0,5 Meter bis zum ONT).

- 6.7 Sofern der Kunde (nach der gemeinsamen Hausbegehung) einen anderen Ort für die Installation des ONT wünscht, sind die technischen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten zu prüfen. Die SWN kann, sofern die Rahmenbedingungen für eine Installation des ONT an anderer Stelle ungünstig oder technisch nicht realisierbar sind, die Installation an dem anderen Ort ablehnen. **Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes in unmittelbarer Nähe der Endeinrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Aufwand und zu dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Technikerstundensätzen von der SWN vorgenommen und zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Anwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.**

- 6.8 Nach Inbetriebnahme des Glasfaseranschlusses erfolgt die Freischaltung des Anschlusses und der Dienste. Die Frist für die erstmalige Bereitstellung eines Anschlusses beträgt in der Regel 3 Tage (99% aller Schaltungen) nachdem die Anschlussvoraussetzungen beim Kunden geschaffen wurden. 90% der Kundenanschaltung erfolgen zum vereinbarten Schaltungstermin. Hierbei werden solche Schaltungen von der Betrachtung ausgenommen, deren Verzögerung durch den Kunden verursacht wurde oder der Kunden einen eigenen Router nicht rechtzeitig bereitstellt oder konfiguriert hat.

7. INTERNETDIENST DER SWN

- 7.1 Die SWN stellen einen Internetanschluss gemäß der gebuchten Leistung am ONT mit den folgenden Leistungsmerkmalen bereit:

7.1.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
NyNET NEET DÜÖR	30	32	40	30	32	40
NyNET FIX	100	100	110	90	100	110
NyNET HEEL FIX	200	200	220	180	200	220
NyNET BESÜNNERS FIX	500	500	550	450	500	550
NyNET für'n Ambacht FIX	100	100	110	90	100	110
NyNET für'n Ambacht HEEL FIX	200	200	220	180	200	220
NyNET für'n Ambacht BESÜNNERS FIX	500	500	550	450	500	550

Der Kunden hat die Möglichkeit die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Übertragungsraten über das von der Bundesnetzagentur angebotene Portal breitbandmessung.de zu überprüfen. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung der tatsächlichen Bandbreiten von den hier angegebenen stehen dem Kunden die Rechte nach Ziffer 10 der AGB zu.

- 7.1.2 Der von der SWN angebotene Internetdienst verfügen über die folgenden weiteren Dienstmerkmale. Weitere Dienstmerkmale werden nicht angeboten:

Merkmal	Wert
Latenz	Höchstens 95 ms
Verzögerungsschwankung	Höchstens 20 ms
Paketverlust	Höchstens 0,1 %

Die Merkmale Latenz, Verzögerungsschwankung und Paketverlust sowie die Messverfahren zur Ermittlung der Werte werden nach den Vorgaben der ITU-T Y 2617 zwischen dem Abschlusspunkt beim Endkunden bis zum letzten Router im Netz der SWN am Übergabepunkt zu anderen Internet-Providern ermittelt.

- 7.2 Die SWN richten einen Internet-Zugang mit IPv6 IP-Adressen ein. Bei der zusätzlichen Bestellung von IPv4 IP-Adressen stellt die SWN eine private Netzwerkadresse bereit, die von Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche Adresse umgeschrieben wird. Maßnahmen zum Verkehrsmanagement, die Auswirkungen auf die Qualität der Internetdienste haben, werden nicht durchgeführt. Andere Dienste der SWN haben in der Regel keine Auswirkungen auf die Dienstqualität. Die konkrete Übertragungsleistung ist jedoch auch von der Leistung des Providers des Empfängers oder Senders (nachfolgend „Gegenstelle“), von der Leistung der Verbindungsnetze Dritter, einem ggf. kundeneigenen Zugangsendgerät und von der Leistungsfähigkeit der vom Kunden eingesetzten sonstigen Hard- und Software abhängig. Die SWN haften nicht für eine von ihnen nicht zu vertretenden Einschränkung der Übertragungsgeschwindigkeit aufgrund der Leistung der Gegenstelle, der Leistung der Verbindungsnetze Dritter und/oder der vom Kunden eingesetzten Hard- und Software, soweit diese nicht von der SWN zur Verfügung gestellt wurde, oder für Einschränkungen der Übertragungsgeschwindigkeit im Internet außerhalb des Netzes der SWN. Darüber hinaus kann durch die Nutzung einer WLAN-Verbindung die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Auf die gesetzlichen Minderungs- und Kündigungsrechte des Kunden im Falle von seitens der SWN zu vertretenden anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung des zugesicherten Dienstes seitens SWN, wird unter Bezugnahme der AGB der SWN ausdrücklich hingewiesen.
- 7.3 Feste IP-Adressen werden nur in den Produkten für Geschäftskunden [NyNET for'n Ambacht FIX, NyNET for'n Ambacht HEEL FIX und NyNET for'n Ambacht BESÜNNERS FIX] vergeben.
- 7.4 Die SWN können die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal unterbrechen, wobei der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung möglich ist.
- 7.5 Alle Internetverbindungen, die von einem NyNET Internetprodukt aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen für die Internet Flatrate abgegolten sofern diese nach den Vorgaben der vertraglichen Regelungen erfolgen.

8. TELEFONIEDIENSTE DER SWN

- 8.1 Grundsätzlich steht für die Nutzung von Telefonie innerhalb der NyNET-Produkte eine Telefonleitung zur Verfügung. Die Frist für die erstmalige Bereitstellung eines Anschlusses beträgt in der Regel 3 Tage (99% aller Schaltungen) nachdem die Anschlussvoraussetzungen beim Kunden geschaffen wurden. 90% der Kundenanschlüssen erfolgen zum vereinbarten Schaltungstermin. Hierbei werden solche Schaltungen von der Betrachtung ausgenommen, deren Verzögerung durch den Kunden verursacht wurde oder der Kunden einen eigenen Router nicht rechtzeitig bereitstellt oder konfiguriert hat. Ausgenommen sind auch Verzögerungen, die durch eine verzögerte Portierung einer Rufnummer verursacht sind.
- 8.2 Nicht zum Leistungsumfang des Telefonanschlusses gehört die Möglichkeit des Anschlusses von Hausnotrufgeräten.
- 8.3 Verbindungen im Netz der SWN werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0% hergestellt. Weitere Dienstqualitäten werden nicht angeboten. Es besteht die Möglichkeit, dass die Leistungen nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, wenn dies durch technische Gegebenheiten anderer Netzbetreiber, und der vom Verbindungsziel beim Teilnehmer eingesetzten Endrichtungen bedingt ist. Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde.
- 8.4 Die Rufnummerngassen und Preise sind den jeweils gültigen Preislisten zu entnehmen.
- 8.5 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass
- Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 bei einem Stromausfall ggf. nicht möglich ist
 - Eine Veränderung der Konfiguration des Routers bzw. dessen Verwendung an einem anderen Standort als dem gemeldeten kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht bzw. falsch abgesetzt wird.
 - Preselection (vorherige Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers durch den Kunden) ist nicht möglich.
 - Die SWN behalten sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden Zielrufnummern oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellen SWN dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
 - Es im Rahmen der Flatrates unzulässig ist, wenn der Kunde:
 - o Verbindungen zu Rufnummern aufbaut, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält.
 - o Zielrufnummern anwählt, wenn ein Zustandekommen einer Verbindung nicht gewünscht bzw. durch technische Anwendungen vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf Veranlassung Dritter verhindert wird.
 - o Verbindungen aufbaut, die der Dateneinwahl dienen oder deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer) sowie Services für Chat, Callthrough, Call by Call, Call Back, Internet by Call u.Ä. enthalten.
 - o Ebenfalls ausgeschlossen wird die Nutzung der Telefon-Flatrate zur Durchführung von Massenkommunikation, wie z. B. Call-Center-Aktionen, Faxbroadcastdiensten, Callcenter-Diensten oder Telefonmarketing.
 - o Die Telefonflatrate für die Nutzung von Mehrwertdiensten oder ähnlichen Anrufzielen wie z. B. Chatdiensten, verwendet.

Im Falle des Verstoßes gegen die vorgenannten Regelungen sind die SWN berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder diesen fristlos zu kündigen. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, eine Zahlung in Höhe der für die entsprechenden Verbindungen anfallenden Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu leisten. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadensersatzanspruchs sowie die Sperre von Rufnummern, die solche Verbindungen herstellen, behalten sich die SWN vor.

- 8.6 Sofern NyNET Produkte auch Telefoniedienstleistungen beinhalten, ist die damit bereitgestellte Telefonleitung mit einer dedizierten Rufnummer verknüpft. Standardmäßig wird eine Telefonleitung geliefert, die mit einer Rufnummer verknüpft ist. In Abhängigkeit vom eingesetzten Router-Modell ist optional eine zweite Telefonleitung gegen zusätzliches Entgelt gemäß der jeweils aktuellen Preis-Liste buchbar. Diese wird ebenfalls mit einer dedizierten Rufnummer verknüpft. Bei der Buchung von zwei Rufnummern/Leitungen sind diese parallel für eingehende und ausgehende Gespräche nutzbar.
- 8.7 Die SWN ermöglichen auch die Rufnummernübernahme von dem bisherigen Anbieter im Rahmen einer Rufnummernportierung.
- 8.8 Der NyNET Telefoniedienst ermöglicht bei Einsatz eines entsprechenden Routers neben dem Einsatz analoger Telefone auch die Nutzung von ISDN-Telefonen oder Telefonanlagen, so dass bis zu zehn Rufnummern verwendet werden können. Sofern ein kundeneigener Router genutzt wird, werden Zugangsdaten der Telefonleitung(en) benötigt, die die SWN bereitstellt. Diese sind in den kundeneigenen Router einzugeben.

- 8.9 Diese zusätzliche Telefonleitung besteht aus einer Telefonleitung und einer Rufnummer. Zusätzliche Rufnummern sind unabhängig von der zusätzlichen Telefonleitung buchbar. Die ersten drei Rufnummern sind kostenlos. Ab der 4. Rufnummer wird ein einmaliger Betrag gemäß der jeweils gültigen Preisliste pro Rufnummer berechnet. Die Rufnummern werden immer der ersten Telefonleitung zugeteilt und sind über das Kundenportal selbständig durch den Kunden den Telefonleitungen zuzuordnen. Pro Telefonleitung kann ein Gespräch gleichzeitig geführt werden, d.h. ein „concurrent call“ pro Telefonleitung. Die Möglichkeit zur Nutzung von ISDN ist abhängig von den Leistungsmerkmalen des gebuchten Routers oder bei Nutzung des kundeneigenen Routers in Abhängigkeit von dessen technischen Eigenschaften möglich. Es gibt Geräte bei denen nur eine „1:1 Verknüpfung“ besteht. Das bedeutet, dass der Umwandler nur so zu konfigurieren ist, dass für jede Rufnummer eine Telefonleitung erforderlich ist. In diesem Fall können nicht mehrere Rufnummern mit einer Telefonleitung konfiguriert werden, dies variiert von Gerät zu Gerät.

- 8.10 Alle NyNET Produkte beinhalten innerhalb des Telefoniedienstes eine Flatrate im Vorwahlbereich 04932 der SWN. Damit sind Festnetzgespräche zwischen Kunden innerhalb des eigenen Ortsnetzes kostenlos.
- 8.11 Alle Flatrates aller NyNET-Tarife beziehen sich immer ausschließlich auf die SIP – Telefoniedienstleistungen und nicht auf die Telefoniedienstleistungen aus gesonderten Zusatzprodukten wie z.B. SIP Trunk und virtuelle Telefonanlage.
- 8.12 NyNET HEEL FIX beinhaltet innerhalb des Telefonie Dienstes eine Festnetz Flatrate national, die Sprachverbindungen zu Ortsnetzzufnummern in das deutsche Festnetz abdeckt. Anrufe zu Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Die Nutzung der Festnetz Flatrate NyNET HEEL FIX gilt immer für die beiden Telefonleitungen sofern eine 2. Telefonleitung optional hinzu gebucht wird.
- 8.13 NyNET BESÜNNERS FIX beinhaltet innerhalb des Telefoniedienstes eine Festnetz Flatrate national und eine Mobilfunk Flatrate national. Anrufe zu Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Die Nutzung der Festnetz Flatrate national und der Mobilfunk Flatrate national bei dem NyNET BESÜNNERS FIX Tarif gilt immer für die beiden Telefonleitungen sofern eine 2. optional hinzu gebucht wird.

8.14 Weitere Leistungen des Sprachdienstes der SWN

- Rufnummernunterdrückung: Grundsätzlich wird bei abgehenden Verbindungen die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, es sei denn der Kunde hat die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung beauftragt. Ist dies nicht der Fall, kann der Kunde die Rufnummer auch im Einzelfall unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.
 - Telefonnummernanzeige: Sofern der Angerufene ein entsprechendes Endgerät besitzt und die Funktion zulässt, wird die Rufnummer des Anrufers im Display seines Telefons angezeigt.
 - Anrufweiterschaltung: Es besteht die Möglichkeit, dass Anrufe zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Dabei bestehen die folgenden Optionen:
 - o Anrufweiterschaltung bei besetzt
 - o Anrufweiterschaltung verzögert
 - o Anrufweiterschaltung ständig
- Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.
- Rückfragen / Maken
 - Anklopfen
 - Fax Unterstützung mittels T.38 und G.711
 - ein Telefonbucheintrag (optional)

Es besteht eine nicht aufhebende Sperre für die Vorwahl „0900“, VPN-Dienste 0189xy und Auskunftsdienste 018-1 bis 018-9 sowie Verbindungen zu sogenannten offline gebillten Service-Rufnummern (Rufnummern, bei denen der Preis durch den Diensteanbieter und nicht durch die Bundesnetzagentur oder den Teilnehmernetzbetreiber festgelegt wird). Es handelt sich insbesondere um die Vorwahlbereiche 0900x, 0189xy und 018-1 bis 018-9. Zugänge zu Onlinediensten (019xy) sowie der Rufnummern-gasse 010xy sind ebenfalls gesperrt.

- 8.15 Ein Betrieb von Daten-Modems oder ISDN-Endgeräten o.ä. zur Datenübertragung wird nicht unterstützt.
- 8.16 Die Nutzung von Preselection/Call by Call (vorherige Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers durch den Kunden) ist nicht möglich.
- 8.17 Telefonbucheintrag/Inverssuche
Auf Antrag des Kunden leiten SWN Rufnummer, Name und Adresse des Kunden zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Details ergeben sich aus den Hinweisen zum Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis in den Datenschutzhinweisen. Kunden können dem Auskunftsdienst „Inverssuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) widersprechen. Änderungen, die auf Antrag des Kunden vorgenommen werden, können gemäß der jeweils gültigen Preisliste entgeltpflichtig sein.
- 8.18 Die SWN sind berechtigt, den IP-Telefoniebereich des Zugangsendgerätes zu verwalten.
- 8.19 Die SWN sind berechtigt, in Übereinstimmung mit § 100 TKG (Telekommunikationsgesetz) Daten des Kunden in Bezug auf die Verbindung zum Netz von der SWN auch aus dem Zugangsendgerät des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen

9. E-MAIL-DIENST

- 9.1 Der Kunde erhält je nach Produkt eine unterschiedliche Anzahl von E-Mailadressen und damit auch Postfächer (in der Form: wunschname@norderney-mail.de oder wunschname@norderneymail.de) mit 1.000 MB Speicherplatz pro Postfach, wobei E-Mails bis zu einer Größe von 25 MB empfangen/versendet werden können. Es besteht die Option, weiterer E-Mailadressen gegen zusätzliches Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste hinzu zu bestellen. Voraussetzung für einen vom Kunden gewünschten Wunschname ist, dass dieser noch nicht vergeben ist. In diesem Fall wird der Name von der SWN vorgegeben.
- 9.2 Das Postfach ist mit Web-Browsern und gängiger E-Mail Software (Protokolle POP3 und IMAP4) erreichbar und eine Authentifizierung des Kunden durch Zugangsdaten, bestehend aus E-Mailadresse und Passwort ist notwendig für den Zugriff auf das Postfach.
- 9.3 Zusätzlich ist die Nutzung einer integrierten Anti-Spam-/Virus Anwendung gegen Aufpreis möglich.

10. SONDERBEDINGUNGEN IN DER PORTIERUNGSPHASE

- 10.1 Die SWN bieten für den Fall, dass der neue NyNET – Anschluss des Kunden bereits geschaltet ist, der ursprüngliche Anschluss des Kunden beim Voranbieter aber noch weiter besteht, so dass die alte Rufnummer noch nicht portiert werden kann, den folgenden Service an: Ab Aktivierung des Teilnehmer-anchlusses wird dem Kunden kostenlos eine vorübergehende Rufnummer zur Verfügung gestellt und freigeschaltet. Sobald die Rufnummer von dem vorherigen Anbieter von dem Kunden portiert wurde, fällt die lediglich für diese Übergangsphase zugeteilte Rufnummer weg, sofern der Kunde nicht ausdrücklich deren Übernahme wünscht und dieses auch technisch realisiert werden kann.
- 10.2 Die SWN bieten für den Fall, dass der neue NyNET Anschluss des Kunden noch nicht geschaltet werden konnte, der ursprüngliche NyNET Anschluss des Kunden beim Voranbieter aber bereits beendet wurde den folgenden Service an:

Der Kunde kann für maximal 12 Monate bis zur Beendigung des Ausbaus des neuen NyNET Produktes ein hierfür von der SWN angebotenes Ersatzprodukt bestellen. Die 12- Monats-frist beginnt ab Freischaltung des Ersatzproduktes. Sobald der Ausbau beendet ist und der NyNET Anschluss geschaltet wurde, kann der Kunde unmittelbar auf das gewählte NyNET Produkt wechseln.

- 10.3 Alle Neukundenvorteile, Rabatte; Online - Aktionsgutscheften, werden erst nach der Rufnummernübernahme gewährt, die Aktionsgutscheft jedoch nur bis zum 12. Monat der Vertragslaufzeit.
- 10.4 Sofern gesonderte Dienstleistungen, Zusatz-Optionen oder anderer Dienstleistungen hinzugebucht werden, erfolgt die Abrechnung gemäß der jeweils gültigen Preisliste für diese direkt ab dem Zeitpunkt der technischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses bzw. der Freischaltung. Das Hinzubuchen während der Vertragslaufzeit ist jederzeit möglich. Die Kündigung ist auf monatlicher Basis zum Monatsende möglich, sofern dies nicht anders angegeben ist.

11. TARIFWECHSEL

- 11.1 Der Kunde kann in den ersten zwölf Vertragsmonaten jederzeit auch in einen Tarif mit geringerer Bandbreite wechseln. Dies hat keine Auswirkungen auf die bereits laufende Mindestvertragslaufzeit. Nach den ersten zwölf Monaten ist der Wechsel in einen Tarif mit geringerer Bandbreite erst nach dem Ablauf der vollen 24 Monaten Mindestvertragslaufzeit möglich.
- 11.2 Nach dem Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten nach technischer Aktivierung des Anschlusses, ist ein Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite jederzeit möglich. Dieser gilt dann jedoch als neuer Vertrag und löst den Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeitperiode von 24 Monaten aus, jedoch nicht als Rabatt - oder Neukundenvorteile auslösender Neuvertrag.
- 11.3 Der Wechsel auf einen Tarif mit höherer Bandbreite ist jederzeit möglich und gilt ebenso als neuer Vertrag. In diesem Fall beginnt die 24 - monatige Mindestvertragslaufzeit erneut an zu laufen.
- 11.4 Für Tarifwechsel können zusätzliche Entgelte anfallen, deren Höhe sich aus der jeweils aktuellen Preisliste ergeben.

12. ANBIETERWECHSEL/ RUFNUMMERNÜBERNAHME

- 12.1 Die SWN kündigt, sofern der Kunde dies wünscht und seine alte Rufnummer übernehmen will, den bei einem anderen Telekommunikationsanbieter bestehenden Festnetztelefon-Vertrag. In diesem Fall wird die Kündigung durch die SWN empfohlen, da sonst die Gefahr besteht, dass die alte Telefonnummer nicht übernommen werden kann.
- 12.2 Soweit keine Rufnummernportierung gewünscht ist, kann der Kunde den alten Anschluss nur selbst kündigen.
- 12.3 Alle weiteren Verträge über anderer Telekommunikationsdienstleistungen wie z.B. reine Internet-Verträge, TV oder Zusatzdienste müssen durch den Kunden grundsätzlich selbst gekündigt werden.

13. SERVICE

- 13.1 Allgemeine Entstörung
Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, Montags bis Donnerstags von 08:00 - 12:00 Uhr und 14:00 bis 16:30 Uhr sowie Freitags von 08:00 bis 12:00 Uhr – gesetzliche Feiertage in Niedersachsen ausgenommen. Andere Entstörzeiten werden nur im Rahmen des jeweils gültigen Servicelevel-Angebotes der SWN für den Sprachbereich gewährt. Innerhalb der Servicezeit wird die SWN auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Die Rufnummer steht auf jeder Rechnung. Die SWN überprüft nach Störungsmeldung unverzüglich, ob es sich um eine Störung im Netz der SWN handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im Netz von der SWN begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdbetreibers. [Auf die entsprechenden insbesondere gesetzlichen Rechte im Falle einer Störung wird unter Bezugnahme auf die AGB der SWN hingewiesen.](#)
- 13.2 Dienst-Verfügbarkeit
Verfügbarkeitsaussagen werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung durch den Kunden an die SWN über die Störung und der Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des jeweiligen Produktes der SWN beträgt 97 % im Jahresmittel. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung der Datenübertragungsrate besteht, weitere Zeiträume, in denen die Dienste unter Umständen nicht bereitstehen und die nicht zu einer Reduzierung der Verfügbarkeit führt sind:
 - Wartungsfenster oder Erweiterungen des Netzes oder der Dienste, welche eine Unterbrechung der Netz- und Dienstbereitschaft notwendig machen
 - Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
 - Störungen im Internet außerhalb des Breitbandnetzes des Kabelnetzbetreibers, sofern diese nicht von der SWN zu vertreten sind
 - Durch Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen, höhere Gewalt oder andere Einflüsse, welche die SWN nicht zu vertreten hat.

Die hier genannten Zeiträume sind von der berechneten Verfügbarkeit ausgenommen und führen nicht zu einer Reduzierung der oben dargestellten Verfügbarkeit.
- 13.3 Im Fall von Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder -lücken, wird die SWN unverzüglich reagieren, um Schaden vom Netz der SWN und dem Kunden abzuwenden. Hierzu sind die SWN auch berechtigt, die Bereitstellung ihres Dienstes kurzfristig zu unterbrechen. Entsteht durch eine schuldhaftes Verzögerung oder ein sonstiges schuldhaftes Verhalten der SWN bei der Reaktion auf Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder -lücken ein Schaden so wird die SWN den Kunden diesen Schaden nach Maßgabe von Ziffer 12 der AGB ersetzen.