



1. Standardleistung

- 1.1 **Überlassung**
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang und Telefon-Anschluss (Voice over IP). Die Tarif-Produkte umfassen Telefonie- und Internetleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung aus dem und in das Internet. Internet-Zugang und Telefonie werden nur gemeinsam angeboten. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- 1.2 **Verfügbarkeit**
Die Internet- und Telefonieverbindung steht i.d.R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH hat eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5% im Jahresdurchschnitt. Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z.B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben. Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen können.
- 1.3 **Installation des Anschlusses**
Es gibt derzeit zwei Anschlussvarianten, über welche die Tarif-Produkte beauftragt werden können.
- Variante 1:** Verwendung der Teilnehmeranschlussleitung vom Kabelverzweiger der Telekom (FTTC Fibre To The Cabinet). Die Stadtwerke Oelsnitz/V. installiert an der Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE), die als Abschluss des Netzes definiert ist, den gewünschten DSL-Router. Die bei Inbetriebnahme des Internet- bzw. Telefonanschlusses beigestellten Bauteile und Zugangsgeräte gehen in das Eigentum des Anschlussinhabers über.
- Variante 2:** Erstellung und Nutzung eines Glasfaserdirektanschlusses (FTTB/H Fibre To The Building/Home). Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH installiert an dem mit den Kunden vereinbarten Abschlusspunkt im Gebäude einen passiven Hausanschluss, der als Abschluss des Netzes definiert ist. Dieser geht aus Gründen der Betriebssicherheit nicht in das Eigentum des Anschlussinhabers über, sondern verbleibt im Eigentum der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH. Zusätzlich werden den Kunden Endgeräte entsprechend Preisliste angeboten. Diese gehen in das Eigentum des Anschlussinhabers über.
- Zur Einrichtung oder Reparatur des Anschlusses durch den Techniker ist der freie Zutritt bzw. Zugang zum Anschlussort/-gerät durch den Kunden zu gewährleisten.
- 1.4 **Freischaltungsgebühr**
Die Freischaltungsgebühr umfasst die Freischaltung des Anschlusses und die Signalbereitstellung am Übergabepunkt (APL) sowie ggfs. die Portierung von max. drei bestehenden Rufnummern, alternativ die erstmalige Bereitstellung von max. drei neuen Rufnummern.
- 1.5 **Einrichtungsservice**
Der Einrichtungsservice umfasst die Übergabe und den Anschluss des Zugangsgerätes (Router) am vorhandenen Wohnungsanschluss sowie dessen Grundeinrichtung (inkl. DHCP- und SIP-Daten; ohne WLAN-Einrichtung) vor Ort durch einen Techniker der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH. Endgeräte des Kunden (z. B. Telefone, Drucker, WLAN-Geräte, Netzwerke usw.) können - sofern nach Prüfung im konkreten Einzelfall überhaupt möglich - generell nur gegen gesondertes Entgelt außerhalb der berechnungsfreien 30-Minuten-Pauschale eingerichtet bzw. angebunden werden. Der Einrichtungsservice TV umfasst die Übergabe, den Anschluss und die Grundeinrichtung des Endgerätes (IP-TV-Receiver) am Router sowie TV-Gerät, soweit die entsprechenden Verkabelungen vorliegen (ohne Kabelverlegung). Wunschkonfigurationen von Senderlisten usw. können generell nur gegen gesondertes Entgelt außerhalb der berechnungsfreien 15-Minuten-Pauschale erfolgen. Ggfs. ist eine Einrichtung kundeneigener Geräte vom Vorliegen der technischen Dokumente des Endgerätes abhängig. Die derzeit angebotenen Zugangs- und Endgeräte stellen den momentanen Stand der Technik dar. Bei technischen Neuerungen behalten wir uns das Recht vor, entsprechend abweichende Geräte anzubieten.

2. Zusätzliche Leistungen

- Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeiten und gesondertem Entgelt erbringt die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH oder ein von ihr beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- 2.1 **Verlegung**
Wechsel/Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Anschlussleitung.
- 2.2 **Umwegeführung**
Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH weicht von der Standardleitungsführung der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH ab.
- 2.3 **Sonderbauweise**
Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Basis-Installationsregeln der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH abweicht. Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH bzw. ein von ihr beauftragtes Unternehmen beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 2.4 **Weitere Leistungen**
Auf Anfrage.

3. Telefonieleistungen

- 3.1 **Telefonverbindungen**
Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 95%. Es sind maximal zwei Verbindungen bei externen ISDN-Telefonanlagen bzw. fünf Verbindungen bei Verwendung der internen FRITZ!Box Telefonanlage gleichzeitig möglich bzw. zulässig. Standardmäßig stehen dem Kunden ein VoIP-Account mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung. Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der Preisliste zu entnehmen.
- Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder /bzw. anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen. Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem enthaltenen Internet-Zugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtungen (Router, IP-Telefonanlagen) sichergestellt werden. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, ggf. ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call-Verbindungen sind nicht möglich.
- 3.2 **Rufnummern**
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur der Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Stadtwerke
- 3.3 **Rufnummernanzeige**
Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anrufersseitig nicht unterdrückt wird.

4. Internetleistungen

- 4.1 **Internetzugang**
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugewiesener IP-Adresse. Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.
- 4.3 **Übertragungsgeschwindigkeiten**
Die direkt am Router (Fritz!Box) normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite und beträgt bei:
- Gewerbe 20: 20 Mbit/s Downstream und 4 Mbit/s Upstream
 - Gewerbe 50: 50 Mbit/s Downstream und 20 Mbit/s Upstream
 - Gewerbe 75: 75 Mbit/s Downstream und 30 Mbit/s Upstream
 - Gewerbe 100: 100 Mbit/s Downstream und 40 Mbit/s Upstream
 - web&tel 20: 20 Mbit/s im Downstream und 2 Mbit/s im Upstream
 - web&tel 50: 50 Mbit/s im Downstream und 10 Mbit/s im Upstream
 - web&tel 75: 75 Mbit/s im Downstream und 30 Mbit/s im Upstream
 - web&tel 100: 100 Mbit/s im Downstream und 40 Mbit/s im Upstream
 - web&tel 200: 200 Mbit/s im Downstream und 100 Mbit/s im Upstream

Die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit steht direkt am Router (LAN-Ausgang, CAT5-Kabel bis 1m) zur Verfügung. Über WLAN ist die Geschwindigkeit von den individuellen Verhältnissen vor Ort abhängig und deshalb i.d.R. niedriger. Bei Nutzung eines kundeneigenen Routers wird die Gewähr für die zugesicherte Übertragungsgeschwindigkeit nur bis zur 1. TAE-Dose bzw. Wohnungsanschlusdose übernommen.

Weitere Bandbreitenkombinationen sind den Preislisten zu entnehmen. Weitere Bandbreiten auf Anfrage und nach technischer Verfügbarkeit.

Für den Fall, dass die vom Kunden beantragte Übertragungsgeschwindigkeit technisch nicht erreicht werden kann, behält sich die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH vor, den Anschluss mit der nächst niedrigeren möglichen Übertragungsgeschwindigkeit zu betreiben. Das monatliche Entgelt vermindert sich dann entsprechend auf eine niedrigere Tarifstufe.



Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit ist dabei von der Länge und der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden abhängig. Die Leistung wird für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt. Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH behält sich auch aus technischen und qualitätssichernden Gründen die Versorgung der Kunden über ADSL vor. Bei ADSL kann ein maximaler Upload von 1 Mbit/s angeboten werden.

Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig.

5. Kundenservice

- 5.1 Erreichbarkeit
Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH nimmt montags, mittwochs und donnerstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, dienstags von 8.00 bis 18.00 Uhr und freitags von 8.00 bis 12.00 Uhr Fragen und Anregungen zu Produkten, sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Service-Telefonnummer 037421 - 408 - 40 entgegen.
- 5.2 Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von der Flatrate umfassten Verbindungen werden i.d.R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.
- 5.3 Rechnung
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung. Stattdessen ermöglicht die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online unter www.oelsnitz.media abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist möglich, jedoch kostenpflichtig.
- 5.4 Einzelbindungsnachweis (EVN)
Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelbindungsnachweis, EVN), soweit der Einzelbindungsnachweis wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelbindungsnachweis unentgeltlich und ebenfalls online unter www.komds.de zur Verfügung. Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

6. Entstörung

- 6.1 Annahme von Störungsmeldungen
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Notrufnummer 037421 - 705614 oder per Mail an service@oelsnitz.media entgegen.
- Die Servicebereitschaft ist an Arbeitstagen Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 16.00 Uhr und Freitag von 8 - 12 Uhr erreichbar. Soweit erforderlich, vereinbart Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers, bei Erfordernis auch außerhalb dieser Zeiten.
- Wird innerhalb der Servicebereitschaft eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb der Entstörungszeit nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen außerhalb der Servicebereitschaft wird sich der Notfallservice melden.
- 6.2 Terminvereinbarung
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Ziffer 6.5 entfällt.
- 6.3 Reaktionszeit
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH teilt auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von 8 Stunden (Reaktionszeit bei Gewerbekunden) bzw. 24 Stunden (Reaktionszeit bei Privatkunden) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

- 6.4 Rückmeldung
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 6.5. genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.
- 6.5 Entstörungsfrist
Die Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 48 Stunden werktags (bei Gewerbekunden) bzw. 96 Stunden (bei Privatkunden) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 6.4 erfolgt.
- 6.6 Fernzugriff
Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch Stadtwerke Oelsnitz/V. GmbH nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.