

Leistungsbeschreibung Telefon

1. Standardleistungen Telefon:

Die Stadtwerke Bad Reichenhall (im folgenden Stadtwerke genannt) erbringen je nach vertraglicher Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen:

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen Telefonanschluss mit Flatrate ins deutsche Festnetz mit den nachfolgenden Leistungen und Bedingungen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Stadtwerke, für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

1.1 Telefonanschluss inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz:

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen Telefonanschluss, der zur Anschaltung von Telekommunikations-Endgeräten geeignet ist. Die Ausführung erfolgt als IP-Anschluss. Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Hierfür steht standardmäßig ein Sprachkanal zur Verfügung. Die Abrechnung der Verbindung findet gemäß dem beauftragten Tarifmodell statt. Verbindungsnetzbetreiberleistungen (Call-by-Call, Internet-by-Call, Preselection) Dritter, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und gegenwärtig nicht möglich. Verbindungen, die mit 0181-0189, 118, 0191, 0194 oder 0900 beginnen, sind derzeit nur möglich, wenn der Dienstbetreiber diese Leistung mit den Stadtwerken vertraglich vereinbart hat.

Rufnummer, Portierung: Der Kunde erhält eine Rufnummer die jeweils aus dem Rufnummernraum vergeben wird, der den Stadtwerken von der Bundesnetzagentur (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Abweichend hiervon kann der Kunde Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der Stadtwerke übertragen (Portierung der Rufnummer).

Qualität und Verfügbarkeit: Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98 % hergestellt. Datenübertragungen und Interneteinwahl über die Sprachkanäle sind derzeit nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

Notruf bei Stromausfall: Bei Stromausfall kann das Absetzen eines Notrufes über die Rufnummer 110 und 112 nicht gewährleistet werden.

Einzelbindungsnachweise (EVN): Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Dieser Einzelbindungsnachweis ist nur bei Online-Rechnungen möglich. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder **a)** um die letzten drei Ziffern verkürzt oder **b)** in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden bei den Stadtwerken spätestens drei Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Wunsch des Kunden eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden.

Telefonbucheintrag/Auskunft: Auf Antrag des Kunden veranlassen die Stadtwerke die Aufnahme eines Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird. Der Kundendatensatz besteht standardmäßig aus dem Namen, der Anschrift und der ersten Rufnummer des Kunden. Auf Wunsch des Kunden dürfen Mitbenutzer eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Der Standardeintrag ist kostenlos.

1.2. Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Bei allen Stadtwerke MultiMedia Tarifen mit gebuchtem Telefondienst sind die folgenden Leistungsmerkmale enthalten:

• **Rufnummernanzeige (CLIP, CLIR):** Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird, sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird, übermittelt (CLIP). Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses standardmäßig an den angerufenen Anschluss übermittelt. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung **a)** fallweise oder **b)** auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR).

Premium-Rate-Dienste, Anschlussperre: Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngruppe 0900x) sind standardmäßig gesperrt (eine Freischaltung erfolgt auf schriftlichen Antrag des Kunden gegen gesondertes Entgelt). Auf Anfrage können weitere Rufnummern o. Rufnummernbereiche gesperrt werden.

Telefon-Flatrate

Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz sind im Grundpreis enthalten. Ausgenommen sind Verbindungen ins Mobilfunknetz, zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Einwahlrufnummern, zu Rufnummern der Gasse 032x, dauerhafte Anrufweiterschaltungen und Rückruffunktionen, sowie unternehmerisch bzw. gewerblich genutzte Verbindungen und Verbindungen die vor- oder nachrangig Rückvergütungen bezwecken. Diese Verbindungen werden gemäß Preisliste berechnet. Die Abrechnung erfolgt minutengenau je angefangene Minute. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung sind die Stadtwerke berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Weitergehende Schadenersatzansprüche der Stadtwerke bleiben unberührt.

1.3. Überlassung von Anschlussgeräten und Installation:

Die Stadtwerke stellen dem Kunden bei Vertragsabschluss ein Endgerät (CPE) zur Verfügung. Die Kosten für das Endgerät sind im Bereitstellungspreis enthalten, sofern die Mindestvertragslaufzeit eingehalten wird. Das zur Verfügung gestellte Endgerät (kompatibel und zertifiziert) geht mit Übergabe an den Kunden in dessen Eigentum über. Die Verwendung des Endgerätes steht dem Kunden frei. Obwohl die Stadtwerke bei Ihren Diensten grundsätzlich auf Standards- und offene Schnittstellen setzen, kann bei Verwendung eines nicht auf Kompatibilität geprüften Endgerätes keine Garantie für die Kompatibilität mit den angebotenen (Teil-) Diensten übernommen werden. Das Netzanschlussgerät geht nach der Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten in den Besitz des Kunden über.

1.4 Entstörung: Die Stadtwerke beseitigen Störungen ihrer technischen Einrichtung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringen hierzu folgende Leistungen:

Annahme von Störungsmeldungen & Servicebereitschaft: Mo – Fr 7:00 – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage. (telefonisch, persönlich oder über die Stadtwerke-Homepage)

Entstörfrist: Die Entstörfrist beträgt 16 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung bzw. Beseitigung der Störung.

Verfügbarkeit: Die jährliche Anschlussverfügbarkeit (für den Internet- und Telefonanschluss) beträgt mindestens 97,5%.

Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags und donnerstags von 2:00 – 7:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

1.5. Rechnungsstellung und Kundenportal

Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das Stadtwerke Kundenportal. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann beauftragt werden. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über die Internetseite der Stadtwerke unter <http://www.stwbr.de> mit den persönlichen Zugangsdaten.

1.6 Bonus

Kunden, die mindestens zwölf Monate „Stadtwerke MultiMedia Telefon“ bezogen haben, haben Anspruch auf einen Neukundenbonus gem. Preisliste. Der Bonus wird der ersten Abrechnung gut geschrieben. Bei Kündigung innerhalb der ersten zwölf Monate, gleich welchen Grundes, haben die Stadtwerke das Recht, den Neukundenbonus zurückzufordern.

Der oben beschriebene Bonus wird nur bei Einhaltung der regulären Vertragslaufzeit gewährt. Ein Anspruch auf anteilige Gutschrift des Bonus besteht nicht. Der Neukundenbonus wird grundsätzlich nicht ausbezahlt, sondern verrechnet.

Ihre Stadtwerke Bad Reichenhall KU