

1. Standardleistung

1.1 Überlassung

Die Stadtwerke Greven GmbH überlassen 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). Stadtwerke Greven-Produkte umfassen Internet- und Telefonieleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flat zur Datenübertragung aus dem und in das Internet, sowie einer zubuchbaren Telefonflat in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Wenn kein Internet gewünscht ist, können die Stadtwerke Greven dem Kunden einen reinen Telefonanschluss mit Telefonflat in das deutsche Festnetz für bis zu 3 Rufnummern überlassen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von den Stadtwerken Greven nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Stadtwerke Greven 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 Greven behalten sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz der Stadtwerke Greven 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 Greven nehmen ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen können.

1.3 Installation des Anschlusses

Es gibt derzeit die nachfolgende Anschlussvariante, über die das Produkt beauftragt werden kann.

Erstellung und Nutzung eines Glasfaserdirektanschlusses (FTTB/H = Fibre To The Building/Home). Die Stadtwerke Greven installieren, an einem mit dem Kunden vereinbarten Ort im Gebäude, einen passiven Übergabepunkt, welcher als Abschluss des Netzes definiert ist.

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 Anschlussgebühr

Die einmalige Anschlussgebühr umfasst die Einrichtung des Anschlusses.

2. Zusätzliche Leistungen

2.1 Weitere Leistungen

Auf Anfrage. Sprechen Sie uns gerne an.

3. Internetleistungen

3.1 Internetzugang

Die Stadtwerke Greven ermöglichen den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugewiesener IP-Adresse. Die Stadtwerke Greven machen darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weisen 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.

3.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite.

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 Greven weisen darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet haben. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig.

4. Telefonieleistungen

4.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von den Stadtwerken Greven 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 entsprechender Anzahl von Rufnummern (bei Verwendung der internen FRITZ!Box-Telefonanlage) gleichzeitig möglich bzw. zulässig. Standardmäßig steht 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 den Stadtwerken Greven nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. Die Stadtwerke Greven sind berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielfunknummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielfunknummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielfunknummern 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 Zielfunknummern und Zielländer kann bei den Stadtwerken Greven angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielfunknummern oder Zielländern ist ausgeschlossen. Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem im Stadtwerke Greven enthaltenen Internet-Zugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Einrichtungen (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- und Pre-Selection-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.

4.2 Rufnummern

Die Stadtwerke Greven teilen dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur den Stadtwerken Greven zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch können die Stadtwerke Greven mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Stadtwerke übertragbar sind (Rufnummernportierung).

4.3 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 anruferseitig nicht unterdrückt wird.

5. Kundenservice

5.1 Erreichbarkeit

Die Stadtwerke Greven nehmen Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr und Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr Fragen und Anregungen zu Produkten, sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Stadtwerke-Telefonnummer 02571/509-655 entgegen.

5.2 Rufnummernportierung

Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von der Flat umfassten Verbindungen werden i.d.R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.

5.3 Rechnung

Die Stadtwerke Greven übersenden dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung. Stattdessen ermöglichen die Stadtwerke Greven dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online unter stadtwerke-greven.de abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist möglich, jedoch kostenpflichtig.

5.4 Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelverbindungs nachweis, EVN), soweit der Einzelverbindungs nachweis wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Die Stadtwerke Greven stellen dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelverbindungs nachweis unentgeltlich und ebenfalls online unter stadtwerke-greven.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 Greven nehmen 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 02571/509-755 entgegen.

Die Servicebereitschaft ist werktags von 6.00 bis 22.00 Uhr erreichbar. Samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen von 8.00 bis 17.00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbaren die Stadtwerke Greven einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Wird werktags von 6.00 bis 22.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die werktags nach 22.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (24 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 0.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

6.2 Terminvereinbarung

Die Stadtwerke Greven vereinbaren mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für Mo.-Do. von 07.30 bis 16.30 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

Liegt eine Individualstörung vor, teilen die Stadtwerke Greven 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) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

6.4 Rückmeldung

Bei Individualstörungen informieren die Stadtwerke Greven 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 Greven beseitigen die Störung, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden 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. Bei Eigenverschulden greifen die genannten Entstörungsfristen nicht.

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 den Stadtwerken Greven zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von den Stadtwerken Greven durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Die Stadtwerke Greven sind 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 die Stadtwerke Greven nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.