

# // Auftrag FTTH Gewerbekundenanschluss

**Neuauftrag**

**Änderung**

Produktauswahl	Garantierte Bandbreiten	Preise in Euro/ Monat netto	
		Stromkunden	Nicht-Stromkunden
<input type="checkbox"/> <b>Starter</b>	Download <b>50 Mbit/s</b> ; Upload <b>10 Mbit/s</b> ; (Reaktionszeit 12 Stunden / Entstörungszeit 24 Stunden)	<b>24,00</b>	29,00
<input type="checkbox"/> <b>Classic</b>	Download <b>100 Mbit/s</b> ; Upload <b>20 Mbit/s</b> ; (Reaktionszeit 12 Stunden / Entstörungszeit 24 Stunden)	<b>29,00</b>	34,00
<input type="checkbox"/> <b>Comfort</b>	Download <b>200 Mbit/s</b> ; Upload <b>40 Mbit/s</b> ; (Reaktionszeit 12 Stunden / Entstörungszeit 24 Stunden)	<b>34,00</b>	39,00
<input type="checkbox"/> <b>Premium</b>	Download <b>500 Mbit/s</b> ; Upload <b>100 Mbit/s</b> ; (Reaktionszeit 12 Stunden / Entstörungszeit 24 Stunden)	<b>54,00</b>	59,00

### Zusatzleistungen

<input type="checkbox"/> <b>Premiumservice</b>	Reaktionszeit von 4 Stunden / Entstörungszeit von 8 Stunden	<b>15,00</b>	15,00
<input type="checkbox"/> <b>Feste IP-Adresse</b>		<b>2,52</b>	2,52

### Telefonie

<input type="checkbox"/> <b>Minutentarif</b>	Pro Rufnummer, max. 6 (siehe Folgeseite)	<b>1,26</b>	1,26
<input type="checkbox"/> <b>Telefonflatrate</b>	Pro Rufnummer, max. 6 (siehe Folgeseite)	<b>12,61</b>	12,61
<input type="checkbox"/> <b>Rufnummernblock <sup>(1)</sup></b>	Auswahl und Preise siehe Folgeseite		

### Einmaliges Bereitstellungsentgelt

**40,00**

40,00

Die angegebenen Preise sind Nettopreise. Irrtümer und Änderungen sind vorbehalten. Die Zusatzoptionen können zu jedem Paket einmalig dazu gebucht werden, vorausgesetzt die technische Umsetzung ist möglich.

(1) Bei der Auswahl eines Rufnummernblocks ist die Zusatzleistung Premiumservice zwingend erforderlich und wird automatisch hinzugebucht.

### // Kunde und Anschlussort

Name

Vorname

Straße und Hausnummer

PLZ und Ort

Telefon

### // Rechnungsanschrift (falls abweichend)

Name

Vorname

Straße und Hausnummer

PLZ und Ort

E-Mail

Geburtsdatum

### // Stromkunde der Stadtwerke Radolfzell

Als Stromkunde der Stadtwerke Radolfzell GmbH erhalten Sie einen Bonus von 5,00 Euro monatlich. Bitte geben Sie an, ob Sie Stromkunde der Stadtwerke Radolfzell GmbH sind.

Ich beziehe für den oben genannten Anschlussort Strom von der Stadtwerke Radolfzell GmbH

Ich beziehe keinen Strom von der Stadtwerke Radolfzell GmbH

Kundennummer (falls zur Hand)

Anschlussnehmer

### // Preise/ Laufzeit

Die angegebenen Preise gelten für eine Vertragslaufzeit von 24 Monaten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von zwei Monaten zum jeweiligen Vertragsende gekündigt wird. Der Vertrag wird nach der schriftlichen Auftragsbestätigung der Stadtwerke Radolfzell GmbH wirksam. Zusätzliche Dienste können hiervon unabhängig entsprechend der jeweiligen Vereinbarung gekündigt werden, enden jedoch in jedem Fall mit der Beendigung dieses Vertrages. Nähere Informationen zum Bereitstellungstermin erhalten Sie in unserer Auftragsbestätigung.

Stromkunden, die am Anschlussort Strom der Stadtwerke Radolfzell GmbH beziehen, erhalten einen Bonus i.H.v. 5,00 Euro netto/pro Monat (siehe oben Preis für Stromkunden). Sollte der Kunden während der Vertragslaufzeit des Internetvertrages kein Stromkunde der Stadtwerke Radolfzell GmbH mehr sein, erhöhen sich die Preise zum Zeitpunkt des Ausscheidens aus dem Stromlieferungsvertrag um 5,00 Euro netto/pro Monat. Das vorgenannte Angebot gilt unter der Voraussetzung, dass dieses technisch realisiert werden kann. Sollte das gewünschte Paket aus technischen Gründen nicht zur Verfügung stehen, wird das Paket mit der maximalen Bandbreite geliefert. Weitere Preisbestandteile entnehmen Sie bitte der Anlage 4.

## // Rechnungslegung

- elektronische Rechnung + Einzelbindungsnachweis (kostenfrei)
- Rechnung + Einzelbindungsnachweis per Post 2,52 Euro monatlich

## // Einzelbindungsnachweis

- Einzelbindungsnachweis ungekürzt (kostenfrei)
- Einzelbindungsnachweis gekürzt (kostenfrei)
- kein Einzelbindungsnachweis (kostenfrei)

## // Zugangsgerät

Für den Zugang ins Internet ist ein Zugangsgerät (Router) nötig. Es besteht die Möglichkeit, diesen gemäß anliegender Vereinbarung „Anlage 1 Routerauswahl“ zu mieten oder zu kaufen. An dieses Gerät können Sie Ihre Computer und Telefone anschließen. Bitte wählen Sie auf der Vereinbarung in Anlage 1 die weiteren Einzelheiten aus.

## // Rufnummermitnahme

Sie können Ihre bestehende(n) Rufnummer(n) behalten. Es können bis zu 6 Rufnummern portiert werden. Bitte tragen Sie diese unten in die Tabelle ein. Wenn Sie einen neue Rufnummer oder einen Neuanschluss möchten, kreuzen Sie dies bitte an. Sie können dabei zwischen einem Flat- und einem Minutentarif wählen, indem Sie das entsprechende Feld ankreuzen. Bitte tragen Sie die Rufnummern, die Sie behalten möchten ein oder kreuzen Sie an, wie viele neue Sie benötigen. Geben Sie uns bitte noch Ihren Terminwunsch (Vertragsbeginn) an und teilen Sie uns das Laufzeitende und die Kündigungsfrist Ihres bestehenden Vertrages mit.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ortskennzahl (Vorwahl)	Terminwunsch	Laufzeitende	Kündigungsfrist
Bestehende Rufnummer(n) max. 6		Neue Rufnummer(n)	Telefonflat
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie die bestehende(n) Rufnummer(n) behalten möchten, füllen Sie bitte den beiliegenden **Anbieterwechselauftrag in Anlage 3** aus. Eine Anleitung liegt bei. Wir können damit (durch Ihre Vollmacht) die Kündigung Ihres bestehenden Telefonanschlusses zu dem von Ihnen angegebenen Wunschtermin vornehmen. Bei selbstgekündigtem Vertragsverhältnis verzögert sich die Portierung Ihrer Rufnummer/n.

- Ich behalte die eingetragene(n) Rufnummer(n), siehe Portierungsauftrag in Anlage 3.
- Ich behalte keine Rufnummer(n) und kündige den Vertrag selbst.

Optional können Sie Rufnummernblöcke erwerben. Rufnummernblöcke - Abrechnung im Minutentarif (im Standard stehen 4 Sprachkanäle im Minutentarif zur Verfügung)

Rufnummernblöcke	Preis netto/ Monat
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 10 Rufnummern	5,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 30 Rufnummern	11,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 50 Rufnummern	15,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 80 Rufnummern	18,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 100 Rufnummern	20,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 300 Rufnummern	30,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 600 Rufnummern	55,00 Euro
<input type="checkbox"/> Rufnummernblock mit 1.000 Rufnummern	65,00 Euro
<input type="checkbox"/> 10 Sprachkanäle im Minutentarif	inklusive
<input type="checkbox"/> Upgrade um weitere 10 Sprachkanäle	15,00 Euro

## // Telefonbucheintrag

Durch die Portierung wird Ihr evtl. bestehender Telefonbucheintrag gelöscht. Gerne veranlassen wir für Sie eine neue Eintragung, bitte füllen Sie hierfür das Formular in Anlage 2 aus.

- Ja, ich möchte eine Eintragung durch die Stadtwerke Radolfzell GmbH
- Nein, ich möchte keine Eintragung

## // SEPA-Lastschriftmandat

Der Kontoinhaber ermächtigt die Stadtwerke Radolfzell GmbH widerruflich, fällige Zahlungen von folgendem Konto einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Stadtwerke Radolfzell GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Kontoinhaber

IBAN

Ich habe bereits eine Einzugsermächtigung/ SEPA-Lastschriftmandat erteilt. Dieses soll weiterhin genutzt werden.

Kreditinstitut

Datum

X

Unterschrift

Gläubiger-Identifikationsnummer DE26SWR0000034712. Die Mandatsreferenznummer wird separat mitgeteilt. Hinweis: Ich kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belastenden Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit dem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

## // Datenschutzerklärung

Die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobenen personenbezogenen Daten werden gem. Bundesdatenschutzgesetz ausschließlich von der Stadtwerke Radolfzell GmbH zur Ermittlung von Verkehrsdaten und zur Abrechnung genutzt. Mit Unterschrift dieses Vertrages bestätigen Sie, dass alle zum Gewerbe gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden.

## // Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die Stadtwerke Radolfzell GmbH, Untertorstraße 7-9, 78315 Radolfzell, Tel.: 07732/8008-90, Fax: 07732/8008-500, kundencenter@stadtwerke-radolfzell.de, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Musterwiderrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Musterwiderrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Website [www.stadtwerke-radolfzell.de](http://www.stadtwerke-radolfzell.de) elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei Ihrer ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen der Lieferungen von Internet/ Telefon während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Per Telefon möchte ich ... auch in Zukunft über Angebote und Produkte zur Telefon- und Internetversorgung sowie über Produkte im Bereich der Energieberatung bzw. Energieeffizienz von den Stadtwerken Radolfzell informiert werden. Dieses Einverständnis kann jederzeit widerrufen werden. Sie können der Verarbeitung oder Nutzung der Daten zum Zwecke der Werbung oder Marktforschung jederzeit widersprechen.

Per E-Mail möchte ich ...

Datum

X

Unterschrift

Anlage 1 Routerauswahl  
Anlage 2 Aufnahme ins Telefonverzeichnis  
Anlage 3 Anbieterwechselauftrag  
Anlage 4 Preise  
Anlage 5 Leistungen  
Anlage 6 Allgemeine Geschäftsbedingungen/Datenschutzerklärung  
Anlage 7 Widerrufsformular

# // Anlage 1

## Routerauswahl

### // Routerauswahl

Für den Zugang in das Internet ist ein Zugangsgerät (Router) nötig. An dieses Gerät können Sie Ihre Computer und Telefone anschließen. Es besteht die Möglichkeit, diesen gemäß anliegender Vereinbarung zu mieten oder zu kaufen. Bitte wählen Sie die gewünschte Variante aus:

Router FRITZ!Box 5530 mieten 2,94 Euro (netto) monatlich (während der gesamten Vertragslaufzeit)

Router FRITZ!Box 5530 einmalig kaufen 150,00 Euro (netto)

Medienkonverter Genexis einmalig kaufen 150,00 (netto)

Verwendung der eigenen Hardware

Für einen sicheren und einwandfreien Telefon-/Internetempfang, sowie für einen reibungslosen technischen Support empfehlen wir einen Router über die Stadtwerke Radolfzell zu beziehen. Bei Austausch des Gerätes wird ein gleich- oder höherwertiges Gerät zur Verfügung gestellt

### // Installationservice

Die Installation Ihres Routers ist bei einem Glasfaserdirektanschluss inkl. Die Installation umfasst die Inbetriebnahme des Anschlussgerätes. Sind weitere Leistungen gewünscht, werden diese nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

Die genannten Preise sind Nettopreise. Irrtümer und Änderungen sind vorbehalten.

### // Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die Stadtwerke Radolfzell GmbH, Untertorstraße 7-9, 78315 Radolfzell, Tel.: 07732/8008-90, Fax: 07732/8008-500, kundencenter@stadtwerke-radolfzell.de, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Musterwiderrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Musterwiderrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Website [www.stadtwerke-radolfzell.de](http://www.stadtwerke-radolfzell.de) elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei Ihrer ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen der Lieferungen von Internet/ Telefon während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Datum

 Unterschrift

# // Anlage 2 Telefonverzeichnis

## // Kundendaten und Anschlussort

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name	Zusatz
<input type="text"/>	
Vorname	

## // Eintrag

Vorwahl	Rufnummer	Telefon	Fax	privater Eintrag	geschäftlicher Eintrag	Ich widerspreche der Inversuche <sup>(1)</sup>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) Inversuche: Die Telefonauskunft von Namen oder Namen und Anschrift eines Teilnehmers, von dem nur die Rufnummer bekannt ist („Inversauskunft“), ist zulässig, wenn der Teilnehmer, der in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, nach einem Hinweis seines Diensteanbieters auf seine Widerspruchsmöglichkeit nicht widersprochen hat.

## // Daten für die Eintragung

Für den Eintrag weiterer Rufnummern je Anschluss bzw. Dienst nutzen Sie bitte neue Formulare.

<input style="width: 100%;" type="text"/>		max. 80 Zeichen
Nachname/ Firma (unter diesem Namen werden Sie im Telefonverzeichnis geführt)		
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Titel, Namenszusätze (z.B. Prof., Dr., Graf, von)	Vorname	max. 20 Zeichen / max. 30 Zeichen
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
ggf. Mitbenutzer (Nachname, Vorname)	Straße und Hausnummer (falls keine Veröffentlichung nötig, Feld frei lassen)	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
PLZ und Ort (keine Postfach-PLZ, für die Zuordnung zu einem regionalen Telefonbuch wird die PLZ und Ort benötigt)	Beruf/ Branche (nur 1 Branche angeben. Diese muss den Referenzlisten entsprechen. Angabe nur bei geschäftlichem / „Gelbe Seiten-Eintrag“.)	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	

## // Speicherung der Daten

Standardmäßig beauftrage ich die Stadtwerke Radolfzell GmbH, den gewünschten Eintrag in gedruckten und elektronischen Teilnehmerverzeichnissen einzutragen. Über meine Eintragung dürfen telefonische Auskünfte erteilt werden.

Wenn Sie diese Art der Eintragung nicht wünschen, können Sie unten eine separate Eintragung auswählen. Die Eintragung sollte nur wie folgt veröffentlicht werden:

nur in gedruckten Verzeichnissen oder  nur in elektronischen Verzeichnissen

Bei telefonischen Auskunftsdiensten soll nur bedingt informiert werden:

über den kompletten Eintrag oder  nur zur Rufnummer

## // Speicherung unter Stichwörtern

- |   |   |  |   |  |  |
|---|---|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Apotheken        | <input type="checkbox"/> Konsulate      | <input type="checkbox"/> Forstverwaltung         | <input type="checkbox"/> Justizbehörden       | <input type="checkbox"/> Schulen, berufsbild.    | <input type="checkbox"/> Stadtverwaltung |
| <input type="checkbox"/> Bars             | <input type="checkbox"/> Krankenhäuser  | <input type="checkbox"/> Gasthäuser              | <input type="checkbox"/> Kindergärten/ -heime | <input type="checkbox"/> Schulen, Förderschaffen | <input type="checkbox"/> _____           |
| <input type="checkbox"/> Behörden         | <input type="checkbox"/> Museen         | <input type="checkbox"/> Gaststätten, Restaurant | <input type="checkbox"/> Kirchen, katholisch  | <input type="checkbox"/> Schulen, Gesamtschulen  |  |
| <input type="checkbox"/> Bezirksregierung | <input type="checkbox"/> Polizei        | <input type="checkbox"/> Gemeindeverwaltung      | <input type="checkbox"/> Kirchen, evangelisch | <input type="checkbox"/> Schulen, Sonderschulen  |  |
| <input type="checkbox"/> Cafés            | <input type="checkbox"/> Feuerwehr      | <input type="checkbox"/> Gerichte                | <input type="checkbox"/> Kirchen, relig. Gem. | <input type="checkbox"/> Schulen, sonstige       |  |
| <input type="checkbox"/> Campingplätze    | <input type="checkbox"/> Finanzbehörden | <input type="checkbox"/> Hotels                  | <input type="checkbox"/> Schulen, allgemeinb. | <input type="checkbox"/> Seniorenheime           |  |

## // Terminwunsch

Der Veröffentlichungstermin erfolgt schnellstmöglich ab der Schaltung der Rufnummer, falls Sie einen späteren Termin wünschen, tragen Sie diesen bitte ein.

Veröffentlichungsdatum:

## // Unterschrift

Falls ich die Veröffentlichung der Mitbenutzer beauftrage, versichere ich, dass die Mitbenutzer der Veröffentlichung zugestimmt haben.

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Datum	Unterschrift

# // Anlage 3 Anbieterwechsellauftrag

- Gerne übernehmen die SWR den Anbieterwechsel für Sie. Um einen reibungslosen Anbieterwechsel zu gewährleisten, kündigen Sie Ihren Altvertrag für Telefonie nicht selbst. Das Portierungsdatum teilen wir Ihnen mit.
- Bitte beachten Sie, das mit der Rufnummermitnahme der Telefon- und Internetvertrag bei Ihrem bisherigen Anbieter gekündigt wird. Haben Sie ihren Internetvertrag bei einem anderen Anbieter als den Telefonvertrag, muss dieser von Ihnen gekündigt werden.
- Bitte füllen Sie den Portierungsauftrag vollständig aus.

## // Anleitung für Ihren Portierungsauftrag auf der nachfolgenden Seite

1. Angabe zu Ihrem bisherigen Anbieter z.B. Telekom, Vodafone etc.
2. Vertragsdaten des/der Anschlussnehmer (bitte wie beim bisherigen Anbieter angeben)
3. Angaben der Vorwahl (z.B. 07732)
4. Auflistung der zu portierenden Rufnummer(n)
5. Ort, Datum und Unterschrift (wenn mehrere Anschlussnehmer eingetragen sind – bitte alle unterzeichnen)
6. Bitte nicht ausfüllen

Anbieterwechsellauftrag von Thuga SmartService GmbH

Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragpartner abgehend (SKP-fähig)  
(Separate Kündigung beim technischen Anbieter nicht erforderlich)  
Dieser Kündigungsauftrag über den in unten genannten Kopfen gelisteten Anschluss hat zum nächst möglichen Termin.

Hiermit beauftrage ich/die Portierung (Wahlrufe) der angegebenen Rufnummern.

Vorname: \_\_\_\_\_ Nachname: \_\_\_\_\_  
 Straße: \_\_\_\_\_ PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_  
 Ort, Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

alle Nr. der Anschlüsse portieren

Ortsvorwahl: \_\_\_\_\_ Rufnummern: \_\_\_\_\_  
(Bitte alle Rufnummern angeben, die portiert werden sollen)

Telekommunikationsanlagen: Durchwahl-RN: \_\_\_\_\_ Abfragestelle: \_\_\_\_\_ Rufnummernblock: von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

**1.** **2.** **3.** **4.** **5.**

WBS-ID	Vorb-ID	Änderungs-ID	Status-ID
PKW-ID: Wechseldatum: _____ neuer Wechseldatum: _____			
Portierungszeiten: <input type="checkbox"/> 08:00 - 18:00 Uhr <input type="checkbox"/> 08:00 - 12:00 Uhr <input type="checkbox"/>			
Rückinformation an: <input type="checkbox"/> Thuga SmartService über Fax/E-Mail: 0992-1999-444 <input type="checkbox"/> Tel.: 0992-1999-444			
Resourcenübernahme: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Sichere Hilfe: <input type="checkbox"/> Service ausgeführt: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein			
Zustimmung: ZWA <input type="checkbox"/> SAK <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/> Datum: _____ bei Technischen: <input type="checkbox"/>			
WTA: <input type="checkbox"/> SPIS <input type="checkbox"/> WTA-Vorzugsnummer / Liniennr. _____			
Grund: _____			
Abkürzung: ADF <input type="checkbox"/> KN <input type="checkbox"/> YAE <input type="checkbox"/> RWA <input type="checkbox"/> WIA <input type="checkbox"/> AP <input type="checkbox"/> SON <input type="checkbox"/>			
Ortsvorwahl: _____ PKW abg: _____ PKW abg: _____		Bei Telekommunikationsanlagen: Durchwahl-RN: _____ Abfragestelle: _____	
Rufnummern: _____ Rufnummernblock: _____		von _____ bis _____	
_____ PKW abg: _____		_____ PKW abg: _____	
Anspruchspartner: _____ über Fax/E-Mail: _____ Tel.: _____			
www.stadtwerke.de			

**6.**

Anbieterwechselformular von Thüga SmartService GmbH



**Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPabg)**

(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)  
Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei:  
zum nächst möglichen Termin.



**Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.**

Name/Firma: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_ Hausnr.: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_



alle Nr. der  
Anschlüsse  
portieren

Ortsnetzkennzahl Rufnummer/n (Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angegeben werden!)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telekommunikations- Durchwahl-RN - Abfragestelle Rufnummernblock:  
anlagen: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_



Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

von den beteiligten Endkundenvertragspartnern (EKP) auszufüllen

WBCI-GF:  Vorab-ID: \_\_\_\_\_ Änderungs- / Storno-ID \_\_\_\_\_

PKLauf: \_\_\_\_\_ Wechseltermin: \_\_\_\_\_ neuer Wechseltermin: \_\_\_\_\_

Portierungsfenster:  06:00 - 8:00 Uhr  06:00 - 12:00 Uhr  \_\_\_\_\_

Rückinformation an: Thüga SmartService GmbH über Fax/E-Mail: 09282 / 9999 - 445 Tel.: 09282 / 9999 - 444

Ressourcenübernahme:  ja  nein Sicherer Hafen:  Storno ausgeführt:  ja  nein

Zustimmung: ZWA  NAT  ADA  Datum: \_\_\_\_\_ Ist-Technologie:

WITA:  S/PRI:  WITA-Vertragsnummer / Line-ID: \_\_\_\_\_

Grund: \_\_\_\_\_

Ablehnung: ADF  KNI  VAE  RNG  WAI  AIF  SON

Ortsnetzkennzahl \_\_\_\_\_

Rufnummer/n	PKI abg	PKI abg	Bei Telekommunikationsanlagen:
_____	_____	_____	Durchwahl-RN - Abfragestelle _____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	Rufnummernblock _____
_____	_____	_____	von _____ bis _____
_____	_____	_____	PKI abg _____

Ansprechpartner \_\_\_\_\_ über Fax/E-Mail: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

interne Bemerkungen \_\_\_\_\_

Pakete und Leistungen	Starter	Classic	Comfort	Premium
Download	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	500 Mbit/s
Upload	10 Mbit/s	20 Mbit/s	40 Mbit/s	100 Mbit/s
Preis pro Monat (netto)	29,00 Euro	34,00 Euro	39,00 Euro	59,00 Euro
<b>Preis pro Monat für Stromkunden (netto)</b>	<b>24,00 Euro</b>	<b>29,00 Euro</b>	<b>34,00 Euro</b>	<b>54,00 Euro</b>
Premiumservice <sup>(1)</sup> Preis pro Monat	15,00 Euro			

  

Telefonie (max. 6 Einzelrufnummern)	Preis (netto)/ Monat
Rufnummer mit Minutentarif	1,26 Euro
Rufnummer mit Telefonflatrate pro Monat <sup>(2)</sup>	12,61 Euro

  

Rufnummernblöcke	Preis (netto)/ Monat
Rufnummernblock mit 10 Rufnummern	5,00 Euro
Rufnummernblock mit 30 Rufnummern	11,00 Euro
Rufnummernblock mit 50 Rufnummern	15,00 Euro
Rufnummernblock mit 80 Rufnummern	18,00 Euro
Rufnummernblock mit 100 Rufnummern	20,00 Euro
Rufnummernblock mit 300 Rufnummern	30,00 Euro
Rufnummernblock mit 600 Rufnummern	55,00 Euro
Rufnummernblock mit 1.000 Rufnummern	65,00 Euro
10 Sprachkanäle im Minutentarif	inklusive
Upgrade um weitere 10 Sprachkanäle	15,00 Euro

  

Telefonie-Verbindungen Inland	Preis (netto)/ Minute
Ortsgespräche (Minutentarif, sekundengenaue Abrechnung) ausgenommen Sonderrufnummern und Mobilfunk	0,01 Euro
Mobilfunknetze (Minutentarif, sekundengenaue Abrechnung)	0,11 Euro

  

Endgeräte und Bereitstellungsentgelt	Preis (netto)
FRITZ!Box 5530 mieten <sup>(3)</sup> (monatlich)	2,94 Euro
FRITZ!Box 5530 einmalig kaufen	150,00 Euro
Bereitstellungsentgelt <sup>(4)</sup> (einmalig)	40,00 Euro

  

Dienstleistungen	Preis (netto)/ Monat
Entgelt für Rechnung auf Papier (pro Rechnung)	2,10 Euro
Feste IP-Adresse (nur eine feste IP-Adresse möglich)	2,52 Euro
Entgelt für Rücklastschrift bei unzureichender Kontodeckung	individuell
Entgelt für Entsperrung des Anschlusses nach vorangegangener Sperrung aufgrund Zahlungsverzuges (§ 45k TKG)	12,61 Euro

  

Entstörungsleistungen und Anfahrten	Preis (netto)
Anfahrt Techniker - Grundpauschale bis 20 Min.	40,00 Euro
Anfahrt Techniker - zusätzlicher Aufwand je 20 Min.	23,50 Euro

(1) Der Premiumservice umfasst eine Reaktionszeit von weniger als 4 Stunden und eine Entstörungszeit von weniger als 8 Stunden.

(2) Die Telefonflatrate umfasst die Gespräche ins deutsche Festnetz.

(3) Bei der Routermiete verbleibt der Router im Eigentum der Stadtwerke Radolfzell GmbH.

(4) Das Bereitstellungsentgelt umfasst die Bereitstellung des Anschlusses.



Produktwechsel	Preis
Der Produktwechsel zu einem höherwertigen Produkt ist innerhalb der Vertragslaufzeit möglich (die Vertragslaufzeit verlängert sich).	kostenlos
Der Produktwechsel zu einem preisgünstigerem Produkt ist nach der Vertragslaufzeit möglich (die Vertragslaufzeit verlängert sich).	kostenlos

Tarifzonen und Preise Ausland		Preis/ Minute
Euro I	Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal (einschl. Azoren und Madeira), Schweden, Schweiz, Spanien, Vatikanstadt	0,02 Euro
Euro II	Bulgarien, Estland, Griechenland, Island, Kroatien, Monaco, Polen, San Marino, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern (griech.)	0,05 Euro
Euro III	Albanien, Andorra, Bosnien-Herzegowina, Färöer, Gibraltar, Serbien u. Montenegro, Lettland, Litauen, Malta, Mazedonien, Moldau-Republik, Rumänien, Russische Föderation / Moskau, Türkei, Ukraine, Weißrussland (Belarus))	0,15 Euro
Nordamerika	Kanada, Vereinigte Staaten von Amerika (einschl. Alaska)	0,02 Euro
Asien/ Pazifik	Australien, China (Volksrepublik), Hongkong, Japan, Korea (Republik), Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan	0,08 Euro
Sonst. Länder I	Algerien, Argentinien, Armenien, Bahamas, Bahrain, Bermuda, Bolivien, Brasilien, Chile, Dominik. Republik, Dschibuti, Ecuador, Falklandinseln, Gabun, Grenada, Guatemala, Guinea, Haiti, Indien, Indonesien, Iran, Isreal, Jamaika, Jordanien, Libyen, Kasachstan, Katar, Kolumbien, Kongo, Kuwait, Marokko, Mexiko, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niederländ. Antillen, Nigeria, Pakistan, Palästina, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Sambia, Saudi-Arabien, Simbabwe, St. Pierre u. Miquelon, St. Vincent u. Grenadinen, Südafrika, Syrien, Tadschikistan, Thailand, Tunesien, Turkmenistan, Uruguay, Usbekistan, Venezuela, Verein. Arab. Emirate, Zentralafrik. Republik	0,37 Euro
Sonst. Länder II	umfasst alle Gespräche zu Zielen, die nicht in den anderen Zonen aufgeführt sind, z.B. Afghanistan, Ägypten, Äthiopien, Benin, Cookinseln, Côte d' Ivoire, Eritrea, Georgien, Guyana, Irak, Jemen, Kaimaninseln, Kamerun, Kenia, Kiribati, Korea (Demokr. Rep.), Libanon, Madagaskar, Mongolei, Myanmar, Neukaledonien, Oman, Papua-Neuguinea, Sao Tomé und Principe, Senegal, Suriname, Togo, Tokelau, Tschad, Vanuatu, Vietnam, Zaire, Zypern (türk.)	0,75 Euro
Euro-Mobile inkl. Nordamerika	Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zonen Euro I, Euro II, Euro III und Nordamerika	0,19 Euro
Asia-Mobile	Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zone Asien bzw. Asien/Pazifik	0,25 Euro
Sonstige Verbindungen	Alle weiteren, nicht aufgeführten Verbindungen	3,20 Euro

Sonder- / Servicernummern	Preis
---------------------------	-------

### Notruf und Behördenauskunft

110	Polizei, Feuerwehr	kostenlos
112	Feuerwehr	kostenlos
115	Behördenruf (Minute)	0,12 Euro
116 117	Ärztlicher Bereitschaftsdienst	kostenlos

### Sperrnotruf

116 116	Sperrnotruf (Minute)	kostenlos
---------	----------------------	-----------

### Auskunft, Dienst 0700, Freephone

11869	Auskunft (In- und Ausland) (Minute)	1,67 Euro
0700	Dienst 0700	0,13 Euro
0800	Freephone	kostenlos

### Soziale Dienste

116-xxx	Soziale Dienste	kostenlos
---------	-----------------	-----------

### Informationsdienste Berlin-Bonn/ Nationale Teilnehmernummer

01888-x	Informationsverbund Berlin-Bonn (Minute)	0,10 Euro
032	Nationale Teilnehmernummer (Minute)	0,05 Euro

Sonder- / Servicernummern	Preis
---------------------------	-------

### Televotum/ Teledialog-Service

0137-1	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,12 Euro
0137-2	Televotum/ Teledialog (Minute)	0,12 Euro
0137-3	Televotum/ Teledialog (Minute)	0,12 Euro
0137-4	Televotum/ Teledialog (Minute)	0,12 Euro
0137-5	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,12 Euro
0137-6	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,21 Euro
0137-7	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,84 Euro
0137-8	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,42 Euro
0137-9	Televotum/ Teledialog (Gespräch)	0,42 Euro
0138	Televotum/ Teledialog (Minute)	0,10 Euro

### Funkrufdienste/ Cityruf

0164 0-9	Cityruf (Minute)	0,32 Euro
0169-2	Cityruf (Minute)	0,32 Euro
0169-1	Cityruf (Minute)	0,32 Euro
016951-2	Cityruf Auftragsdienst (Minute)	0,96 Euro

Sonder- / Servicenummern		Preis
<b>Funkrufdienste/ Cityruf (Fortsetzung)</b>		
0169 2-3	Skyper (Gespräch)	0,67 Euro
016953	Skyper Operator (Gespräch)	1,42 Euro
0168-0	Scall A (Gespräch)	0,41 Euro
0169-1	Scall B (Gespräch)	0,83 Euro
0169-6	Scall C (Gespräch)	0,65 Euro
0169-9	Scall Operator (Gespräch)	1,42 Euro

Sonder- / Servicenummern		Preis
<b>Shared-Cost-Dienste</b>		
0180-1	Shared-Cost (Minute)	0,03 Euro
0180-2	Shared-Cost (Gespräch)	0,05 Euro
0180-3	Shared-Cost (Minute)	0,04 Euro
0180-4	Shared-Cost (Gespräch)	0,17 Euro
0180-5	Shared-Cost (Minute)	0,06 Euro
0180-6	Shared-Cost (Gespräch)	0,20 Euro
0180-7	Shared-Cost (ab der 31. Sek.)	0,14 Euro

### Gesperrte Telefondienste/ Servicenummern/ Satellitendienste

Dienste	Operator-, Telegramm-, Weckdienst und T-Net-Box der DTAG; Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25, X31); Alle Datenverbindungen (z. B. EC-Cash-Terminals für analogen Telefonanschluss bzw. ISDN); Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme; Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften; Rückruf bei Besetzt; R-Gespräche; Call-by-Call; Preselection; SMS-Versand; der Einsatz von Notrufsystemen; Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen etc. muss individuell geprüft werden; Datenübertragung über serielles Modem nach V.90..				
00800	Universal Freephone	008-711	Immarsat-A	008-7030..38	Immarsat-B
031-0	Carrier-Ansage Fern	008-718		008-7130..38	
031-1	Carrier-Ansage Ort	008-721		008-7230..38	
0900	Dienst 0900	008-728		008-7330..38	
0181-0189	VPN-Dienste	008-731		008-7430..38	
118x	Auskunftsdienste	008-738	Immarsat-A	008-706	Immarsat-M
01672	Dolphin Telecom	008-741		008-716	
008-7077	Immarsat-BGAN Voice	008-748		008-726	
008-7078	Immarsat-BGAN-ISDN	008-7439		008-736	
008-7039		008-705	Immarsat Aero	008-746	
008-7139		008-715		012	Germany Innovative services Offline Billing
008-7239	Immarsat-B HSD	008-725		491989	Germany Auskunft
008-7339		008-735		019x	Online Dienste
008-7439		008-745			

Alle Preise sind exklusive Mehrwertsteuer und gelten bis auf Widerruf. Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Preisstand 01.09.2019

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von Stadtwerke Radolfzell GmbH (folgend „SWR“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der SWR lt. aktueller Produktpreisliste.

## 1. Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

### 1.1. Festnetzverbindungen

#### NOTRUF

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

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWR bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

#### 1.1.1. Anschluss

SWR überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. SWR hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- EC-Terminal
- ggf. weitere Anlagen

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der SWR bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der SWR, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Liniertechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstückseigentümergeklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

SWR teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu
- Zusatzleistungen gemäß Auftragsformular

#### 1.1.2. Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	1	1
Komfort Anschluss	2	3
Anlagen Anschluss weitere	s. Auftragsformular s. Auftragsformular	s. Auftragsformular s. Auftragsformular

Neu zugewiesene Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der SWR bzw. ihrem Telefoniedienstleister zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 6 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der SWR von der BNetzA zugewiesen wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit SWR unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugewiesen wurde und in das Telefonnetz von SWR übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

#### 1.1.3. Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann SWR beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von SWR zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass SWR sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz von SWR zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der SWR an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Partnern den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. SWR ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht von SWR beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

#### 1.1.4. Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicrufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz von SWR realisiert, sofern SWR entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss ist für gewisse abgehende Verbindungen gesperrt, Aufstellung der einzelnen Vorwahlen s. aktuelles Preisblatt.

Servicrufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz von SWR nicht erreichbar.

SWR ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden wieder freigeschaltet (ggf. sind an SWR Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von SWR können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

#### 1.1.5. Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers  
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- Übermittlung der eigenen Rufnummer  
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR).
- Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box  
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung) durch den Kunden.
- Anrufweiterschaltung  
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom

kundeneigenen Festnetz-Anschluss der SWR zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterleitung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung stellt der Kunde sicher, das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

- Telefonieverbindungssperre  
Der Kunde kann an seinem Anschluss von SWR abgehende und eingehende Verbindungen selbst sperren.
- Änderung der Rufnummer  
Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss von SWR eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von SWR zur Verfügung gestellt werden.

## 1.1.6. Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- Fangschaltung  
Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann SWR für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen.

## 1.2. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der SWR bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der SWR lt. aktueller Produktpreisliste.

*SWR vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.*

SWR ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugewiesener IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97% liegt. SWR 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. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz von SWR von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SWR.

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.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

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

### Hinweis:

*Für den von SWR 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 SWR erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.*

Die angebotenen Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der beauftragten Bandbreite (s. aktuelle Preisliste). Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

### Hinweis:

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

*SWR 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 am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind u.a. der folgenden nicht abschließenden Auflistung zu entnehmen:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

SWR 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. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## 2. Service-Center / Kundenservice

Kunden der SWR steht von Montag bis Mittwoch von 08:00 bis 17:00 Uhr, Donnerstag von 08:00 bis 18:00 und Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr eine Kundenbetreuung (kaufmännischer Support) zur Verfügung, die unter 0800 / 80 08 - 99 3 oder per E-Mail unter [idl@stadtwerke-radolfzell.de](mailto:idl@stadtwerke-radolfzell.de) erreichbar ist. Kunden können sich zudem unter [www.stadtwerke-radolfzell.de](http://www.stadtwerke-radolfzell.de) informieren. Unter <https://stadtwerke-radolfzell.plusportal.de/> kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Die Online-Rechnung kann im Kundenportal und sofern vertraglich vereinbart, auch der Einzelbindungsnachweis (EVN) eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## 3. Störungen

### 3.1. Allgemeines

SWR beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt SWR hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### 3.2. Annahme der Störungsmeldung

SWR nimmt Störungsmeldungen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr telefonisch unter der Servicenummer 0800 / 80 08 - 99 3 entgegen. Die Servicebereitschaft ist Montag bis Samstag von 08.00 bis 20.00 Uhr erreichbar, wenn kein gesetzlicher Feiertag vorliegt. Soweit erforderlich, vereinbart SWR einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

### 3.3. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die SWR die Störung in der Regel innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach Service-Level-Agreement (SLA) des Produktes) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen. Wird wochentags von 08.00 bis 20.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach SLA des Produktes) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die wochentags nach 22.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Wochentag (Montag bis Freitag) um 6.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Wochentag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von SWR für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von SWR (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können. Liegt eine Individualstörung vor, teilt SWR auf Wunsch des Kunden während der unter Punkt 3.3 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von längstens 12 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen. Der Premiumservice umfasst eine Reaktionszeit von 4 Std. und eine Entstörungszeit von 8 Std.

### 3.3.1. Technikereinsatz

SWR vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Donnerstag zwischen 08.00 Uhr und 16.00 Uhr und Freitag zwischen 08.00 Uhr und 12.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entörung nicht möglich, gilt die Entörungsfrist als eingehalten. Die Regel-Entörungsfrist gemäß Punkt 3.3 entfällt.

### 3.3.2. Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert SWR den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert SWR den Kunden nach Beendigung der Entörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entörung nicht erreichbar, gilt die unter Punkt 3.3 Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von SWR geführte Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entörungsfrist nicht eingehalten wurde. SWR bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entörung zu informieren. Nach drei erfolglosen Benachrichtigungsversuchen wird das Störungsticket geschlossen.

### 3.3.3. Fernzugriff

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät (Punkt 6 Endgeräte) ausschließlich mit vom Hersteller zugelassener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. SWR 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 SWR nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

## 4. Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von SWR finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen SWR Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von SWR steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. SWR gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Daten-Dienste	97,00 %
Sprach-Dienste	95,00 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten des Jahres – Minuten der Nichtverfügbarkeit) / Gesamtzahl Minuten des Jahres

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

## 5. Pönalen Entörung, Anbieterwechsel und Umzug

*Nichteinhaltung einer Entörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG*

Wird eine Störung von SWR nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber SWR geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen

über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

*Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG*

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SWR, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

*Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG*

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SWR, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

*Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG*

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SWR in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

## 6. Endgeräte

Für die jeweilige Übertragungstechnik wird seitens SWR eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden zur miete angeboten.

Die in unserem Vertrag aufgeführten Geräte sind technisch auf die von SWR zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von SWR genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von SWR freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

SWR behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Punkt 4 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde von SWR keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Kundeneigene Hardware kann nicht supportiert werden.

Änderungen vorbehalten, Stand Dezember 2021



# // Anlage 6

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Vertragspartner

1.1. Vertragspartner sind die Stadtwerke Radolfzell GmbH (SWR) und der Kunde.

### 2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die einzelnen SWR\_DSL-Produkte und die Zusatztarife der SWR.
- 2.2. Es gelten die vertraglichen Vereinbarungen und Preislisten und diese allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für die Erbringung von Telekommunikationsleistungen für die Öffentlichkeit gilt das Telekommunikationsgesetz (TKG).
- 2.3. Die SWR stellt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen einen Breitband-Internetzugang, Internet-Zusatzleistungen und Telefonanschluss (Voice over IP) mit Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz (ausgenommen Sondernummern) oder ab der 4. Rufnummer wahlweise auch einen Minutentarif zur Verfügung. Der Kunde haftet für sämtliche durch die Nutzung des Anschlusses entstehenden Entgelte, auch wenn diese durch Dritte verursacht werden; die Rechte des Teilnehmers nach §45i TKG bleiben hiervon unberührt. Die vollständige oder teilweise Überlassung der Dienstleistungen an Dritte zur gewerblichen Nutzung ist untersagt.

### 3. Vertragsschluss, Vertragslaufzeit

- 3.1. Der Vertrag wird zwischen beiden Vertragspartnern geschlossen. Er gilt als geschlossen, wenn SWR den Auftrag des Kunden bestätigt oder mit der Erbringung der beauftragten Leistung beginnt.
- 3.2. Die Mindestlaufzeit beträgt bei jedem Vertrag 24 Monate.
- 3.3. Ein Produktwechsel zu höherwertigen Produkten ist ohne Kündigung jederzeit möglich. Bei diesem sogenannten Upgrade beginnt die Mindestvertragslaufzeit gemäß Ziffer 3.2 neu.

### 4. Pflichten des Kunden

- 4.1. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Leistungen Dritten ohne vorherige Erlaubnis der SWR zum alleinigen Gebrauch zu überlassen oder weiterzuvermitteln.
- 4.2. Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem Beauftragten der SWR den Zutritt zum Grundstück und zu seinen Räumlichkeiten zu gestatten, soweit dies zur Prüfung der technischen Einrichtungen erforderlich ist. Die dafür benötigte elektrische Energie sowie der ggf. erforderliche Potenzialaustausch einschließlich zugehöriger Erdung stellt der Kunde auf seine Kosten zur Verfügung.
- 4.3. Etwaige Arbeiten am Netz der SWR oder am Anschluss des Kunden darf nur von SWR oder deren Beauftragten durchgeführt werden.
- 4.4. Der Kunde ist verpflichtet, seine persönlichen Daten in regelmäßigen Intervallen in geeigneter Form zu sichern, dass diese vor Verlust geschützt sind und mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 4.5. Persönliche Zugangs- und Identifizierungsdaten wie Kenn- und Passwörter sowie Benutzernamen sind vor Zugriff oder Kenntnisnahme durch Dritte zu schützen. Bei Verdacht auf Kenntnis seitens unberechtigter Dritter sind diese sofort zu ändern.
- 4.6. Bei der Inanspruchnahme der Leistungen der SWR hat der Kunde die einschlägigen gesetzlichen, behördlichen und aufsichtsrechtlichen Regelungen und Anweisungen zu befolgen und die Leistungen nicht missbräuchlich zu nutzen. Weiter gelten folgende Regelungen:
  - Die Leistung darf nicht so benutzt werden, dass Störungen oder Beeinträchtigungen bei SWR, anderen Anbietern oder Dritten verursacht wird.
  - Es dürfen nur die Geräte im Zusammenhang mit der Leistung von SWR verwendet werden, die dafür zugelassen sind.
  - straf- und jugendschutzrechtliche Vorschriften sind einzuhalten, d. h. insbesondere dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten angeboten oder verbreitet werden oder darauf hinweisen.
  - Gesetzlich verbotene, unaufgeforderte Informationen, Anwendungen, Dateien und sonstige Gegenstände dürfen nicht übersendet werden, wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder durch rechtswidrige Einwahlprogramme (Dialer), Computer-Viren oder sonstige Computer-Schadprogramme.
  - Ferner sind nationale und internationale Marken- und Urheberrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte zu beachten.
  - Bei einer Anrufweiterschaltung muss der Kunde sicherstellen, dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeleitet werden soll, damit einverstanden ist.
- 4.7. Kann der Kunde ihm zumutbare Maßnahmen zur Schadensabwehr und ggf. Schadensminderung ergreifen, ist er dazu verpflichtet. Somit muss sich der Kunde regelmäßig über die Gefahren und Risiken (z. B. bezüglich Viren, Spam, Dialern, etc.) bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten informieren und geeignete Schutzmechanismen (z. B. Virenschutzprogramm) einsetzen.
- 4.8. Der Kunde wird der SWR und deren Erfüllungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der bereitgestellten Leistungen durch den Kunden selbst beruhen oder von ihm zu vertreten sind.

### 5. Zahlungsbedingungen

- 5.1. Die monatlichen Kosten und die Verbindungspreise werden nach Ablauf des Monats zur Zahlung fällig.
- 5.2. Der Kunde erteilt ein Sepa-Lastschrift-Mandat zum Einzug sämtlicher fälliger Forderungen.
- 5.3. Die Rechnungen stehen dem Kunden online im Kundenportal uneingeschränkt zur Verfügung. Der Kunde soll mindestens einmal monatlich seine Rechnungen abrufen.
- 5.4. Die SWR behält sich das Recht vor, fehlerhafte Rechnungen nachträglich zu korrigieren. Eventuelle Rückerstattungen an den Kunden werden mit künftigen Forderungen verrechnet bzw. gutgeschrieben.
- 5.5. Einsprüche gegen die abgerechneten Verbindungspreise und nutzungsabhängigen Entgelte sind innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang geltend zu machen. Anderenfalls gilt die Rechnung als genehmigt. Der Kunde wird in den Rechnungen auf

die Folgen der unterlassenen Beanstandung besonders hingewiesen.

### 6. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibung und Preise

- 6.1. Anpassungen des Vertrages, ausgenommen Preisanpassung und vertragswesentliche Regelungen, die zur Anpassung an geänderte rechtliche oder wirtschaftliche Vorgaben unter Wahrung des Äquivalenzverhältnisses erforderlich sind, werden dem Kunden mit einer Frist von mindestens zwei Monaten zum Zeitpunkt ihres Inkrafttretens schriftlich mitgeteilt. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 1 Monat zum Inkrafttreten der Anpassung zu kündigen. Kündigt er den Vertrag nicht, so treten die Anpassungen ab dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt in Kraft. Der Kunde wird in der schriftlichen Mitteilung auf die Bedeutung seines Schweigens hingewiesen.
- 6.2. Die in der Preisliste aufgeführten Preise verstehen sich als Gewerbekundenpreise in Euro exkl. gesetzl. Mehrwertsteuer (19%). Bei Erhöhungen oder Absenkungen der Umsatzsteuer durch den Gesetzgeber ändern sich die Bruttopreise entsprechend. Bei Inkrafttreten weiterer oder Wegfall bestehender Steuern oder Abgaben mit Einfluss auf die in der Preisliste aufgeführten Preise werden die Preise entsprechend der tatsächlich eingetretenen Be- oder Entlastung angepasst, sofern die Weitergabe an den Endkunden zulässig ist. Änderungen von Steuern oder Abgaben berechtigen nicht zur Kündigung.

### 7. Kündigung und Verzug

- 7.1. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 2 Monaten, erstmals zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Andernfalls verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate.
- 7.2. Falls die Breitbanddienste der SWR aufgrund von Störungen der Hausverkabelung, die von keinem der beiden Vertragspartner zu vertreten sind, nicht mehr erbracht werden können, entfällt die Kündigungsfrist.
- 7.3. Die SWR ist berechtigt, den Anschluss des Kunden gemäß §45k TKG zu sperren, wenn sich der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75,00 € in Verzug befindet. Der Kunde kann gegen die angekündigte Sperrung Rechtsschutz bei den Gerichten beantragen.
- 7.4. Der Kunde ist im Fall der Sperrung verpflichtet, die vertragliche Vergütung weiter zu entrichten. Für die Entsperrung des Anschlusses fällt eine Gebühr nach dem Preisblatt an. Die Ankündigungsfrist der Sperrung beträgt zwei Wochen. Der Kunde kann nachweisen, dass keine oder geringere Kosten entstanden ist.
- 7.5. Sofern zu befürchten ist, dass der Kunde seinen Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird, ist SWR berechtigt, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen in Höhe der voraussichtlich anfallenden monatlichen Entgelte zu verlangen. Ziffer 7.3 gilt entsprechend.
- 7.6. Der Vertrag kann bei wesentlichen Vertragsverletzungen fristlos gekündigt werden. Die SWR ist insbesondere berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde trotz Mahnung und Androhung der Sperrung sich mit der Zahlung eines Betrages in Höhe des monatlichen Flatrate-Preises für zwei Monate in Verzug befindet.
- 7.7. Im Falle der Kündigung durch SWR aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, kann die SWR vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 30% der restlichen, bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der nächstmöglichen ordentlichen Kündigung zu entrichtenden monatlichen Nutzungsentgelte verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines fehlenden oder geringeren Schadens und SWR bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.
- 7.8. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzug bleibt der SWR vorbehalten.
- 7.9. Kündigungen sind schriftlich und mit Unterschrift per Post einzureichen. Etwaige Schadensersatzansprüche eines Vertragspartners aus oder in Zusammenhang mit einer Kündigung bleiben unberührt.

### 8. Haftung

- 8.1. Für Schäden auf Grund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit haftet die SWR nach den Regelungen des TKG. Die Haftung für Vermögensschäden, die nicht auf Vorsatz beruhen, ist gem. § 44a TKG auf höchstens 12.500 € je Endnutzer begrenzt und im Fall eines einheitlichen schadenverursachenden Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern auf insgesamt höchstens 10 Mio. €.
- 8.2. Im Übrigen haftet die SWR bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die SWR im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und im Übrigen für wesentliche Vertragsverpflichtungen in Höhe des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens.
- 8.3. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

### 9. Sonstige Bedingungen

- 9.1. SWR ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte zu erbringen.
- 9.2. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt.
- 9.3. Im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhobene Daten werden von der SWR automatisch gespeichert, verarbeitet und im Rahmen der Zweckbestimmungen verwendet und gegebenenfalls übermittelt.
- 9.4. Der Kunde kann im Fall von Verletzungen durch SWR der nach dem TKG vorgesehenen Verpflichtungen durch Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einleiten. Der Antrag ist zu richten an: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Ref. 216, Schlichtungsstelle, Postfach 8001, 53105 Bonn. Formulare und Hinweise sind unter dieser Adresse oder unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) erhältlich.
- 9.5. Ansprüche der SWR kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.
- 9.6. Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten

# // Anlage 6 - Allgemeine Geschäftsbedingungen

zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von SWR zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von SWR durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. SWR 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 SWR nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support. Alle aufgeführten Punkte kommen bei Verwendung kundeneigener Hardware nicht zum Tragen.

- 9.7. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, gilt für die Auslegung des Vertrages folgende Reihenfolge der Vertragsbedingungen: a) Auftrag inkl. Anlagen
- 9.8. Es gilt deutsches Recht.
- 9.9. Dieser Vertrag einschließlich dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen berücksichtigt die Informationspflichten gem. § 312d BGB in Verbindung mit Art. 246a § 1 EGBGB.

## 10. Routerfreiheit

- 10.1. SWR ist aufgrund des Gesetzes zur Routerfreiheit dazu verpflichtet, dem Kunden die freie Wahl seines Endgerätes zu überlassen und die dafür notwendigen Zugangsdaten und Informationen unaufgefordert und kostenlos zuzustellen. Hierzu sind folgende Punkte zu beachten:
  - Zugangsdaten werden nur an berechtigte Personen herausgegeben. Die Übermittlung der Daten erfolgt i.d.R. über den Postweg.
  - Werden Zugangsdaten in ein nicht ausdrücklich von SWR unterstütztes Endgerät eingegeben, kann SWR in diesem Fall keinen technischen Support übernehmen. Ändert der Kunde an von SWR bereitgestellter Hardware Einstellungen so ab, dass von SWR-Seite kein Zugriff mehr auf das Endgerät erfolgen kann oder tauscht er 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. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten für das Kundenportal und den Telefonie-Account vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen.
  - Weiterhin weist SWR 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. Soweit SWR für Schäden im Zusammenhang mit der Herausgabe von Zugangsdaten an Endkunden wegen Verstößen gegen Vorgaben des Datenschutz- und Telekommunikationsgesetzes durch den Kunden in Anspruch genommen wird, ist SWR hierfür auf erstes Anfordern und in vollem Umfang freizustellen.
  - Soweit Zugangsdaten auf kundeneigener Hardware eingesetzt werden, erstreckt sich die Gewährleistung von SWR 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.) zu der von SWR gelieferten Technik kompatibel ist. SWR übernimmt für Ausfälle durch fehlerhafte Konfiguration der kundeneigenen Hardware und damit verbundene finanzielle oder materielle Folgen keinerlei Haftung.
  - Die DSL-Zugangsdaten definieren sich als die notwendigen Informationen, die ein Endkunde benötigt, um Zugang zu dem Netzwerk des Providers zu erhalten. Im Falle der Stadtwerke Radolfzell GmbH bezieht sich das auf die vom DHCP-Server erhaltenen Informationen.
  - Der Endkunde muss seinen Router als DHCP-Client konfigurieren. DHCP steht für Dynamic Host Configuration Protocol und meint die Zuweisung der Netzwerkkonfigurationsparameter wie IP-Adressen, die nach Anfrage des Endkundengerätes vom DHCP-Server zugeteilt werden. Wenn das Endkundengerät kein DHCP unterstützt oder nicht als DHCP-Client fungiert, kann es keinen Kontakt mit dem Netzwerk herstellen und somit keine Internetverbindung aufbauen. Es werden keine Zugangsdaten benötigt.
  - Die SIP-Zugangsdaten definieren sich als die notwendigen Informationen, die ein Endkunde benötigt, um sich im Telefonesystem anzumelden.

# // Anlage 7

## Datenschutzhinweise

Die Stadtwerke Radolfzell GmbH (SWR) verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Rechtsgrundlagen bilden u.a. das Telekommunikationsgesetz (TKG), die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Datenschutz-Anpassungs- und Umsetzungsgesetz EU (DSAnUG-EU) und das Telemediengesetz (TMG).

### Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Stadtwerke Radolfzell GmbH, Untertorstr. 7-9, 78315 Radolfzell.

### Zweck und Rechtsgrundlage

Folgende Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet: Stammdaten (Name, Vorname, Anschrift, ggf. Telefonnummer und E-Mail-Adresse), Vertragsdaten (z.B. Kundennummer), Abrechnungsdaten und Bankdaten sowie vergleichbare Daten. Die Verarbeitung der Daten ist für die Vertragsanbahnung, -durchführung und Abrechnung Ihres Vertrags erforderlich. Ohne diese Daten kann der Vertrag nicht abgeschlossen und die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Verpflichtungen nicht durchgeführt werden.

### Datenverarbeitung

Durch die Unterzeichnung dieses Vertrags geben Sie uns Ihre Einwilligung, die Daten für die Durchführung der Dienstleistung zu verarbeiten. Wir verarbeiten die Daten in zulässiger Weise auch zur Wahrung berechtigter Interessen. Dies umfasst u.a. die Nutzung Ihrer Daten, um

- Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können,
- in Konsultation und Datenaustausch mit Auskunftfeien (z.B. SCHUFA) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten,
- rechtliche Ansprüche geltend zu machen und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten,
- Straftaten aufzuklären und zu verhindern und
- Ihre Daten anonymisiert zu Analyse Zwecken zu verwenden.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z.B. Steuergesetze), die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Gesetzeserfüllung erforderlich machen.

### (Kategorien von) Empfängern/Weitergabe personenbezogener Daten/Drittland

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke brauchen. Dies gilt auch für von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen. Personenbezogene Daten werden von uns nur an Dritte übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist oder Sie zuvor eingewilligt haben. Wir übermitteln im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden. Der Datenaustausch mit der SCHUFA dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches).

### Dauer der Speicherung/ Löschung personenbezogener Daten

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten für die o.g. Zwecke. Ihre Daten werden erstmals ab dem Zeitpunkt der Erhebung, soweit Sie oder ein Dritter uns diese mitteilen, verarbeitet. Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen.

### Ihre Rechte

Sie haben ein Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO. Sie haben nach Art. 21 DSGVO das Recht, die Einwilligung zu widerrufen. Weiterhin haben Sie das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten (Art. 16 DSGVO), auf Löschung der Daten (Art. 17 DSGVO), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO), sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO). Zudem haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.

### Widerspruchsrecht/ Widerrufsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder im öffentlichen Interesse vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen.

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten aufgrund Ihrer Einwilligung für bestimmte Zwecke vornehmen, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung zu widerrufen, wobei die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung unberührt bleibt.

### Automatisierte Entscheidungsfindung

Zur Begründung und Durchführung dieses Vertrages findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

### Änderungsklausel

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir auch unsere Datenschutzhinweise von Zeit zu Zeit anpassen. Wir werden Sie über Änderungen rechtzeitig informieren.

### Sonstige Hinweise

#### 1) Verkehrsdaten

Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wie z.B. Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung, die Rufnummer des anrufenden und angerufenen Anschlusses, die übermittelte Datenmenge und die in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienstleistungen. Der Nachrichteninhalte zählt nicht zu den Verkehrsdaten und wird von SWR nicht gespeichert. SWR ist zur Verwendung der Verkehrsdaten auch nach Ende der Verbindung berechtigt, wenn dies für die gesetzlich vorgesehenen Zwecke erforderlich ist. Hierunter fallen z.B. die Erstellung von Einzelverbindungsdaten und die Abrechnung. Verkehrsdaten, die weder für den Aufbau weiterer Verbindungen noch für andere Zwecke benötigt werden, werden unverzüglich nach Ende der Verbindung gelöscht, soweit nicht gesetzliche Speicherungspflichten bestehen. Die Verkehrsdaten speichert SWR bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand. Nur in Ausnahmefällen, wie z.B. zur Behebung von Störungen, zur Klärung von Einwendungen gegen die Rechnung oder zur Aufklärung oder Verhinderung von Missbrauchshandlungen, verarbeitet und speichert die SWR Ihre Daten bis zur Klärung über einen längeren Zeitraum.

#### 2) Einzelverbindungsdaten

Sie können wählen, ob Sie für die Verbindungen einen Einzelverbindungsdaten (EVN) wünschen oder auf diesen verzichten. Wenn Sie sich für einen EVN entschieden haben, ist folgendes zu beachten:

- Sie können wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll.
- Der EVN muss von Ihnen vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum beantragt werden.
- Bei Anschlüssen im Haushalt ist Ihre schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden die schriftliche Erklärung vorliegt, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde.

#### 3) Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse

Auf Wunsch kann SWR die Aufnahme Ihrer Rufnummer(n), Anschrift, Ihres Namens bzw. Firmennamens und zusätzlicher Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse veranlassen. Sie haben die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Ebenso besteht die Möglichkeit, Ihre Daten nur der Telefonauskunft zur Verfügung zu stellen. SWR darf die von Ihnen für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreiber, Dienstleister) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Durch eine Erklärung gegenüber SWR können Sie jederzeit den Umfang Ihrer Eintragung für die Zukunft einschränken oder einer Veröffentlichung ganz widersprechen.

#### 4) Telefonauskunft

Auskünfte über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Kundendaten dürfen im Einzelfall von SWR oder durch Dritte - z.B. über eine Telefonauskunft - erteilt werden. Wurden Sie in ein Verzeichnis gemäß Ziffer 7 aufgenommen, wird

- Ihre Rufnummer beauskunftet, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen. Wünschen Sie eine Beauskunftung, können Sie entscheiden, ob auch über Ihren kompletten Eintrag Auskunft erteilt werden soll.
- Ihr Name und Ihre Anschrift Auskunftssuchenden, denen nur Ihre Rufnummer bekannt ist („Inversauskunft“), mitgeteilt, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen.

#### 5) Anzeige der Rufnummer

Der Telefonanschluss bietet die Möglichkeit, dass Ihre Rufnummer bei dem angerufenen Teilnehmer ständig oder fallweise unterdrückt wird, sofern Ihr Endgerät dieses Leistungsmerkmal unterstützt. Wenn Sie kein geeignetes Endgerät besitzen oder keine Rufnummernanzeige wünschen, kann die Übermittlung Ihrer Rufnummer an die angerufenen Anschlüsse dauerhaft ausgeschlossen werden.



+ +  
Stadtwerke Radolfzell GmbH  
Untertorstr. 7-9  
78315 Radolfzell  
+ +

## // Musterwiderrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück an obige Adresse.

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung(\*).

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

Vorname und Name

Straße und Hausnummer

PLZ

Ort

Datum

X

Unterschrift (nur bei Mitteilung in Papierform)

(\*) Unzutreffendes bitte streichen.