SWT trilan GmbH

1 STANDARDLEISTUNG

1.1 Zugang zum Internet

Die SWT trilan GmbH (im Folgenden trilan genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Internetzugänge mit einer mittleren Verfügbarkeit von 98,5 % im Jahresdurchschnitt.

Die Internetzugänge werden mit verschiedenen Bandbreiten angeboten, die Angaben zum Downstream und Upstream sind jeweils Maximalwerte.
Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit hängt unter Anderem von der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung sowie der Netzauslastung des Internet-Backbones und von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters ab.

1.2 Installation und Wartung

Die einmalige Einrichtungspauschale für Internetzugänge beinhaltet die Bereitstellung und Prüfung des Anschlusses und die Bereitstellung eines vorkonfigurierten Modems inklusive Verbindungstest. Anpassungen vorhandener Modems/Router oder EDV-Infrastruktur sind hierin nicht enthalten, diese sind gegebenenfalls vom Kunden durchzuführen. Auf Anfrage führt die trilan zusätzlich erforderliche Arbeiten aus. Die zusätzlichen Arbeiten werden dem Kunden nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des trilan-Anschlusses stehen, werden auf Wunsch des Kunden durchgeführt und dem jeweiligen Aufwand entsprechend nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

2 ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die trilan erbringt, jeweils nach Vereinbarung, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteeinrichtung und Verlegung der Endleitung (Änderung),
- Leitungsführung der Standardfestverbindung im Netz der trilan, die von der Standardleitungsführung abweicht (Umwegführung),
- Installation der Standardfestverbindung in einer Weise, die von den Standardinstallationsregeln der trilan abweicht (Umwegführung),
- Änderung der Bandbreite der Standardfestverbindung, wenn sich durch die Änderung der Bandbreite die Höhe des monatlichen Verbindungspreises verringert,
- Verlegung der Standardfestverbindung im Netz der trilan, sofern Investitionen notwendig sind und
- Reservierung zusätzlicher Übertragungswege.

Weitere Leistungsmerkmale können auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten werden.

3 ENTSTÖRUNG

Die trilan beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt sie hierbei insbesondere folgende Leistungen:

3.1 Annahme der Störungsmeldung

Die trilan nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter der kostenlosen Servicerufnummer **0800 717- 4199** entgegen

3.2 Störungsbehebung

trilan behebt Störungen, soweit nicht einzelvertraglich anders geregelt, zu den Geschäftsöffnungszeiten der trilan. Diese sind montags bis donnerstags von 07.30 bis 16.30 Uhr und freitags von 7:30 bis 13:00 Uhr.

3.3 Reaktionszeit

Eine Bestätigung der Störungsbearbeitung erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Stunden (bei Privatkunden 4 Stunden) nach Aufnahme der Arbeiten zur Störungsbehebung an einen vom Kunden spezifizierten Ansprechpartner.

3.4 Entstörungsfrist

Störungen beseitigt die trilan während der Geschäftsöffnungszeiten innerhalb von 12 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung vom Kunden (bei Privatkunden innerhalb 24 Stunden).

Die Entstörfrist 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 trilan.

Fallen Beginn oder Ende der Entstörungsfrist außerhalb der Geschäftsöffnungszeiten oder auf einen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und mit Beginn der darauf folgenden regulären Geschäftsöffnungszeit fortgesetzt.

Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Internetverbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

3.5 Terminvereinbarung

trilan vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers innerhalb der Geschäftsöffnungszeiten der trilan. 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 Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten.

3.6 Rückmeldung

Die trilan informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 3.4 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von trilan ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. trilan bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren

3.7 Absicherung der Entstörungsfrist

Wenn die trilan die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 20 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von bis zu einem Werktag
- 50 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung bis zwei Werktagen
- 100 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von mehr als zwei Werktagen

Die trilan verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.