

# Leistungsbeschreibung

## Tarife sdt.privat und sc.privat

Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten für den Vertrag der Auftrag, die Preisliste und die allgemeinen Geschäftsbedingungen der SDT.

### 1. Allgemeines

#### 1.1

Die sdt.net AG (nachfolgend SDT genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an dem im Auftrag angegebenen Ort einen ortsfesten Anschluss für Telefonie und Internet.

#### 1.2 Keine gewerbliche Nutzung des Tarifs

Die Leistungsmerkmale des Produkts sind optimiert für den Einsatz in Privathaushalten. Mit dem Produkt werden Leistungen pauschal tarifiert, bei denen üblicherweise nutzungsabhängige Entgelte anfallen, z.B. für Telefon- oder Internetverbindungen. Die eingerechneten Volumina sind anhand des durchschnittlichen Nutzungsprofils eines Privathaushalts kalkuliert. Gleiches gilt für die Netzauslegung und Kapazitätsplanung, die vom üblichen Verbindungsaufkommen bzw. Datenvolumen von Privathaushalten ausgeht. Der **Einsatz des Produkts für geschäftliche Zwecke**, für Wohngemeinschaften, Wohnheime, Hotels, WLAN-Hotspots, o.ä., sowie eine gemeinsame Nutzung des Anschlusses durch mehrere Haushalte ist deshalb **nicht gestattet**.

#### 1.3 Örtliche Verfügbarkeit

Das Produkt ist grundsätzlich deutschlandweit verfügbar. Abhängig vom Kundenstandort erfolgt die Netzanbindung über unterschiedliche technische Infrastruktur. Welche Infrastruktur genutzt wird, legt SDT im Zuge der Auftragsbearbeitung unter technischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten fest. Die SDT wird den Auftrag nur annehmen, wenn gemäß Planunterlagen eine nutzbare Infrastruktur bis zum Grundstück des Kunden vorhanden ist. Eine örtliche Begehung vor der Herstellung der Verbindung erfolgt nicht. In Ausnahmefällen wird deshalb erst im Zuge der tatsächlichen Herstellung des Anschlusses vor Ort festgestellt, dass die geplante Verbindung nicht oder nur mit ungewöhnlich hohem Aufwand realisiert werden kann. SDT behält sich deshalb den Rücktritt vom Vertrag bis zur tatsächlichen Inbetriebnahme vor.

#### 1.4 Preis abhängig vom Standort

Das Produkt wird je nach Standort über unterschiedliche Infrastruktur realisiert, weshalb sich auch das Einrichtungsentgelt und der monatliche Grundpreis abhängig vom Ort des Anschlusses unterscheiden kann. Welche Preisgruppe für den beauftragten Standort zugrunde gelegt wird, ist der Preisliste zu entnehmen oder kann vor

Vertragsschluss über die Verfügbarkeitsabfrage unter [www.sdt.net](http://www.sdt.net) oder bei der SDT erfragt werden. Die bei Vertragsschluss ermittelte Preisgruppe gilt für die gesamte Vertragslaufzeit bis zu einer vom Kunden veranlassten Änderung, z.B. der Leistungsmerkmale oder des Standorts.

### 2. Anschluss

Der physische Netzanschluss besteht aus folgenden Komponenten:

#### 2.1 Anschlussleitung

Die Anbindung des Grundstücks des Kunden erfolgt über ein bereits vorhandenes Leitungsnetz, in dem eine Leitungsverbindung vom nächstliegenden Netzknoten der SDT bis zum Grundstück des Kunden geschaltet wird. Die Neuverlegung einer Anschlussleitung erfolgt hierbei nicht.

Neben dem eigenen Leitungsnetz greift die SDT auf das Leitungsnetz der Telekom Deutschland GmbH und anderer Vorlieferanten zurück, bei denen die SDT bei Bedarf einen Leitungsweg anmietet. Hierfür entstehen dem Kunden keine Kosten und er wird nicht Vertragspartner des Vorlieferanten.

Die Anschlussleitung endet auf dem Kundengrundstück an einem bestehenden Übergabepunkt (bei der Telekom als „APL“ - „Abschlusspunkt Linientechnik“ bezeichnet). Dieser befindet sich i.d.R. nach einer Hauseinführung im Keller, räumlich zusammen mit anderen Versorgungsanschlüssen, in seltenen Fällen auch an der Außenwand. Die Anschlussleitung ist in Kupfer- oder Glasfaser-Technologie ausgeführt.

In Ausnahmefällen kann die Anbindung – mit vorheriger Zustimmung des Kunden – auch per Funk erfolgen. Übergabepunkt ist in diesem Fall die Außenantenne des von SDT bereitgestellten Funk-Modems.

#### 2.2 Endleitung

Der gewünschte Standort des Anschlusses in der Wohnung bzw. im Gebäude des Kunden muss mittels einer Endleitung an den Übergabepunkt der Anschlussleitung angebunden werden. Am gewünschten Standort des Anschlusses wird die Endleitung mit einer Anschlussdose abgeschlossen. Die Endleitung darf nicht länger als 75 Meter sein.

Bei der Bereitstellung des Anschlusses wird von dem von SDT beauftragten Techniker ein im Gebäude bereits vorhandener Leitungsweg für die Endleitung benutzt, soweit dieser durchgängig und nutzbar ist, oder mit Schaltung an höchstens einem Zwischenverteiler nutzbar gemacht werden kann. Ist eine nutzbare Endleitung nicht vorhanden, setzt der Techniker die Anschlussdose unmittelbar neben den Übergabepunkt. Es obliegt dann dem Kunden, selbst oder durch einen Dritten eine Endleitung herzustellen. **Die Herstellung, Verlegung und Wartung der**

## **Endleitung ist darüber hinaus nicht Bestandteil der Standardleistung der SDT.**

Die Anschlussdose ist je nach genutzter Infrastruktur eine TAE-Dose (Kupfer), SC/APC-Kupplung (Glasfaser) oder RJ45-Kupplung (Funk).

### **2.3 Endeinrichtung (sdt.box)**

Der Kunde erhält von der SDT eine „sdt.box“ als Endeinrichtung zur Verfügung gestellt, die an die Anschlussdose gemäß 2.2 angeschlossen wird und Schnittstellen zum Anschluss der Endgeräte des Kunden (z.B. Telefon, PC) bietet.

Ist die Anschlussleitung mittels Glasfaser ausgeführt, erhält der Kunde zusätzlich leihweise einen Konverter, der das Glasfaser-Signal auf Kupfer umsetzt. Ist die Anschlussleitung mittels Funk ausgeführt, erhält der Kunde zusätzlich ein Funk-Modem, das gemäß Absprache mit SDT an der Außenwand installiert werden und Sichtverbindung zur zugeordneten Funkantenne der SDT haben muss. Beim Produkt „privat plus“ wird ein zusätzliches Modem bereitgestellt, das zwischen Anschlussdose und sdt.box geschaltet werden muss. Alle Endeinrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses von SDT leihweise überlassen und müssen nach Vertragsende zurückgegeben werden.

Die genannten Endeinrichtungen werden dem Kunden i.d.R. auf dem Postweg zur Selbstinstallation zugesandt, zusammen mit einer Installationsanleitung. Die Vor-Ort-Installation durch SDT kann gegen Aufpreis beauftragt werden.

Die Endeinrichtungen, ausgenommen einem Funkmodem, dürfen nur in trockenen, staubfreien Räumen bei üblicher Raumtemperatur betrieben werden und benötigen eine Stromversorgung (230 Volt Wechselstrom), die vom Kunden bereitgestellt werden muss. **Die Internet-Leistungen einschließlich aller Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur genutzt werden, wenn alle Endeinrichtungen mit Strom versorgt werden. Eine Stromversorgung aus dem Netz der SDT ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.**

Sollte eine Endeinrichtung ausfallen, wird sie von SDT ausgetauscht, wobei der Austausch kostenfrei ist, soweit der Ausfall auf normalem Verschleiß beruht. Der Kunde hat weder Anspruch auf die Lieferung einer bestimmten Endeinrichtung, noch dass diese fabrikmäßig ist.

Die sdt.box wird von der SDT nach deren Anschluss mittels Fernkonfiguration eingerichtet und soweit erforderlich mit Software-Updates versehen. Die Möglichkeit der Fernkonfiguration durch SDT darf vom Kunden nicht verhindert werden.

Soweit der Kunde auf die sdt.box zugreifen kann und selbst deren Konfiguration verändert, ist er selbst für evtl. Fehlfunktionen, Störungen oder Sicherheitsprobleme verantwortlich. Die Unterstützung der SDT ist im Störfall darauf beschränkt die Standardkonfiguration wieder

herzustellen. Es ist zudem möglich, dass bei einer späteren automatischen Verteilung von Konfigurationsänderungen durch SDT eigene Einstellungen des Kunden gelöscht oder verändert werden.

### **2.4 Anschlüsse für Endgeräte**

Die Bereitstellung von Endgeräten (z.B. Telefon, PC) ist nicht Bestandteil der Leistung von SDT. An die sdt.box gemäß 2.3 kann der Kunde seine eigenen Endgeräte anschalten. Hierzu stehen ihm an der sdt.box standardmäßig folgende Schnittstellen zur Verfügung:

- Ein analoger Telefonanschluss (TAE- oder/und RJ12-Buchse) für ein Telefon mit Mehrfrequenzwahl (MFV)
- Ein Netzwerkanschluss, kabelgebunden (RJ45-Buchse, Ethernet 100BaseT od. 1000BaseT) zum Anschluss von netzwerkfähigen PCs, Laptops, o.ä.
- Integrierter Netzwerkanschluss schnurlos (WLAN gemäß Standard IEEE 802.11b/g) zum Anschluss von WLAN-fähigen Laptops, Tablets, o.ä.

Die WLAN-Funktion kann durch eine Taste an der sdt.box nach Wunsch aktiviert/deaktiviert werden. Die sdt.box kann darüber hinaus mit weiteren oder höherwertigeren Anschlüssen ausgerüstet sein, die der Kunde bei Verfügbarkeit nutzen kann, aber auf deren Verfügbarkeit er z.B. im Fall eines Gerätetausches keinen Anspruch hat. Hierzu gehört insbesondere auch eine in der sdt.box integrierte DECT-Basis.

### **2.5 Hinweis zur Nutzung von WLAN**

Eine Anbindung von Endgeräten an die sdt.box per WLAN ist möglich, jedoch sollte bedacht werden, dass

- die WLAN-Frequenzen von vielen Teilnehmern gemeinsam genutzt werden und häufig mit Störungen belastet sind, z.B. auch durch Mikrowellenherde, Radaranlagen, u.ä., und deshalb instabil sein können
  - Funkverbindungen durch Wände und Decken unmöglich oder deutlich verlangsamt sein können
  - mit Verbindungen per WLAN selbst bei guten Bedingungen häufig die Maximalgeschwindigkeit des bereitgestellten Internetanschlusses nicht erreicht bzw. ausgenutzt werden kann.
- Ist die Qualität der Anbindung ausschlaggebend, z.B. für Videoübertragung, ist eine kabelgebundene Anbindung zu empfehlen.

### **2.6 Kundeneigene Endeinrichtung**

Kunden können bei Neuanschlüssen ab dem 1.8.2016 anstatt der von SDT gemäß 2.3 bereitgestellten sdt.box auch eine eigene Endeinrichtung einsetzen. Hierzu erhält der Kunde von SDT bei Vertragsschluss die erforderlichen Zugangsdaten für den Netzzugang. SDT bietet darüber hinaus keinerlei Unterstützung für den Einsatz einer Kunden-eigenen Endeinrichtung - hierfür muss sich der Kunde ggf. an den Lieferanten oder Hersteller der Endeinrichtung wenden. Es ist

möglich, dass eine Kunden-eigene Endeinrichtung bestimmte Leistungsmerkmale des Anschlusses nicht oder nur mit geringerer Qualität unterstützt. Die Netz-Schnittstelle und die Zugangsdaten können sich während der Vertragslaufzeit ändern. SDT kann deshalb nicht sicherstellen, dass eine Kunden-eigene Endeinrichtung für die gesamte Vertragslaufzeit einsetzbar bleibt. Evtl. erforderliche Ersatzbeschaffungen gehen zu Lasten des Kunden.

Im Fall einer Störung hat der Kunde für die Störungseingrenzung nach Aufforderung durch die SDT unverzüglich die von SDT bereitgestellte Endeinrichtung anzuschließen. Dies gilt auch, wenn der Kunde selbst keine Störung gemeldet hat, es aber Hinweise gibt, dass die Kunden-eigene Endeinrichtung den Netzbetrieb bzw. die Anschlüsse anderer Teilnehmer stört. Tut der Kunde dies nicht, kann SDT den Kundenanschluss vorübergehend sperren. Die Kosten der Entstörung (auch für Störungen anderer Teilnehmer) hat der Kunde zu ersetzen, soweit die Störung bei Einsatz der sdt.box nicht aufgetreten wäre.

Bei Einsatz einer Kunden-eigenen Endeinrichtung ist der Kunde selbst für die Absicherung der Endeinrichtung gegenüber unbefugten Zugriffen und ggf. der zeitnahen Aktualisierung der Firmware verantwortlich. **Der Kunde haftet** für sämtliche Störungen und Beeinflussungen durch den Einsatz einer Kunden-eigenen Endeinrichtung sowie für Kosten unerwünschter Verbindungen, die z.B. aufgrund von Sicherheitslücken der Endeinrichtung durch Dritte hergestellt werden.

### 3. Internetleistungen

#### 3.1 Internet-Zugang

Die SDT ermöglicht über den Anschluss den Zugang zum weltweiten Internet. Der Anschluss kann entsprechend seiner Kapazität und den Anschlussmöglichkeiten der sdt.box von mehreren, jedoch maximal 13 Endgeräten innerhalb des Haushalts simultan genutzt werden.

#### 3.2 Anschluss-Geschwindigkeit

Die Übertragungsgeschwindigkeit auf der Verbindung vom Kunden bis zum nächsten Netzknoten der SDT ist abhängig vom beauftragten Produkt in folgendem Bereich:

- privat 8: Download von 0,4 bis 8 Mbit/s, Upload von 0,2 bis 0,5 Mbit/s
- privat 16: Download von 0,8 bis 16 Mbit/s, Upload von 0,2 bis 1 Mbit/s
- privat 30: Download von 16 bis 30 Mbit/s, Upload von 1,6 bis 5 Mbit/s
- privat 50: Download von 27 bis 50 Mbit/s, Upload von 2,7 bis 10 Mbit/s
- privat 60: Download von 27 bis 60 Mbit/s, Upload von 2,7 bis 10 Mbit/s
- privat 100(20): Download von 54 bis 100 Mbit/s, Upload von 5,4 bis 20 Mbit/s

- privat 100(40): Download von 54 bis 100 Mbit/s, Upload von 20 bis 40 Mbit/s
- privat 250: Download von 105 bis 250 Mbit/s, Upload von 20 bis 40 Mbit/s
- privat plus: Download von 0,3 bis 2 Mbit/s, Upload von 0,3 bis 2 Mbit/s

Eine bestimmte Übertragungsbandbreite innerhalb der genannten Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschluss- und Endleitung abhängt, die vor Inbetriebnahme des Anschlusses nicht bekannt sind. Darüber hinaus kann es zu gegenseitigen Beeinflussungen kommen, wenn mehrere breitbandige Anschlüsse innerhalb des gleichen Anschluss- oder/und Endleitungsnetzes bereitgestellt werden. Deshalb können sich die erreichbaren Werte auch während der Vertragslaufzeit verändern. Bei einer Anbindung per Funk kann die Qualität durch geographische und atmosphärische Einflüsse beeinflusst sein. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht bei einer Anbindung ausschließlich per Glasfaser.

#### 3.3 Internet-Übertragungsgeschwindigkeit

Die Übertragungsgeschwindigkeit vom und zum Internet ist neben der Anschlussgeschwindigkeit u.a. auch von der Netzauslastung des Internet-Backbones von SDT und fremden Netzen, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten und deren Software abhängig.

#### 3.4 IP-Adressen und Basisdienste

Jedem an die sdt.box angeschlossenen Endgerät wird per DHCP eine private IPv4-Adresse gemäß RFC1918 zugewiesen. Die sdt.box nimmt beim Internet-Zugriff eine Adressübersetzung (NAT) auf eine externe IP-Adresse vor. Extern erhält die sdt.box von SDT eine dynamische, öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen. Die IP-Adresse kann, aber muss sich nicht regelmäßig ändern. Die SDT behält sich vor, in Anbetracht des erschöpften IPv4-Adressvorrats, künftig auch für die externe Adressierung private Adressen gemäß RFC1918 mit NAT oder/und IPv6-Adressen ohne NAT einzusetzen („Dual-Stack lite“ gemäß RFC6333). Die sdt.box kann unter ihrer internen IP-Adresse (i.d.R. 192.168.178.1) kundenseitig auch als DNS-Server angesprochen werden.

#### 3.5 Nutzbare Dienste, Verkehrsmanagement

Das Produkt ist optimiert für private Nutzer, die i.d.R. keine eigenen Server-Systeme im Internet betreiben. Ein **Server-Betrieb** am Anschluss kann technisch **unmöglich** oder die hierfür nutzbare Bandbreite beschränkt sein oder werden. Um Sicherheitsgefahren oder Überlastsituationen zu begegnen kann die SDT darüber hinaus manuell oder mit automatischen Systemen den Verkehrsfluss in ihrem Netz steuern und ggf. beschränken,

wodurch u.U. einzelne Dienste in ihrer Nutzbarkeit temporär oder dauerhaft eingeschränkt sein können. Der jeweilige Umfang der von SDT angewandten Maßnahmen wird unter [www.sdt.net/info](http://www.sdt.net/info) unter Verkehrsmanagement veröffentlicht.

### 3.6 E-Mail-Postfach

Der Kunde erhält auf einem Server der SDT ein E-Mail-Postfach mit 50 MB Speicherplatz. Hierzu kann der Kunde über das Kundenportal bis zu fünf E-Mail-Adressen unter der Domain ...@sdt.net.de anlegen. Der Zugang des Kunden zur Nutzung seines E-Mail-Postfachs ist mit Web-Browsern (Webmail) oder gängiger E-Mail-Software (Protokolle POP3 und SMTP) möglich. Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail Postfach ist die Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus Postfach-Name und Kennwort. Der Zugang zum E-Mail-Server über die vorgenannten Verfahren und damit der E-Mail-Verkehr zwischen allen Kunden der SDT erfolgt verschlüsselt. Der E-Mail-Austausch zwischen verschiedenen Netzbetreibern erfolgt überwiegend **unverschlüsselt**. Die Speicherzeit eingehender eMails ist auf **90 Tage** beschränkt. **Ältere eMails werden u.U. automatisch gelöscht.**

### 3.7 Verfügbarkeit des Internet-Zugangs

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

SDT weist darauf hin, dass entsprechend der traditionellen Gepflogenheiten zwischen der Mehrzahl der Internet-Provider keine schriftlichen Verträge bestehen und deshalb die Erreichbarkeit aller oder bestimmter Ziele im Internet oder die Erreichbarkeit mit einer bestimmten Qualität auch seitens SDT nicht eingefordert werden kann. Die Nicht-Erreichbarkeit einzelner oder weniger Ziele im Internet bedeutet deshalb keine Störung.

## 4. Telefonieleistungen

### 4.1 Telefonanschluss

Das Produkt enthält standardmäßig einen analogen Telefonanschluss mit einer Rufnummer und einem Sprachkanal. Gegen Aufpreis können ein zweiter analoger Telefonanschluss mit eigener Rufnummer und eigenem Sprachkanal, oder ein ISDN-Mehrgeräteanschluss mit bis zu zehn Rufnummern und zusammen zwei Sprachkanälen beauftragt werden. Die sdt.box gemäß 2.4 wird dann mit entsprechenden zusätzlichen Schnittstellen ausgeliefert. Wird ein ISDN-Anschluss beauftragt, entfällt der analoge Anschluss. Am Telefonanschluss, der über die sdt.box bereitgestellt wird, kann jedes in der EU zugelassene Telefon mit passender Schnittstelle verwendet werden.

## 4.2 Rufnummern und Portierung

### 4.2.1 Zuteilung von Rufnummern

SDT teilt dem Kunden standardmäßig für jeden analogen Telefonanschluss eine Rufnummer und für jeden ISDN-Mehrgeräteanschluss drei Rufnummern zu. Die Auswahl bestimmter Wunschrufnummern ist nicht möglich.

### 4.2.2 Portierung (Import)

Beauftragt der Kunde bei SDT die Mitnahme (Portierung) von Rufnummern zu SDT, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet sind, wird SDT den Portierungsauftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmer-netzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung liegt im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers und SDT ist hinsichtlich der zu portierenden Rufnummern davon abhängig, dass der bisherige Teilnehmernetzbetreiber die Portierung bestätigt und durchführt. Soweit nicht abweichend beauftragt, wird die SDT versuchen die Bereitstellung des Anschlusses zeitgleich mit der Portierung der bisherigen Rufnummern zu terminieren. Hierdurch kann es zu **Verzögerungen bei der Bereitstellung** kommen.

Führt der bisherige Teilnehmernetzbetreiber eine Portierung nicht aus, ist SDT die Leistungserbringung unmöglich und der Vertrag bleibt mit der Maßgabe bestehen, dass die Leistungspflicht von SDT erst mit der Portierung beginnt.

### 4.2.3 Nachträgliche Portierung

Möchte der Kunde Verzögerungen bei der Bereitstellung durch einen Portierungsauftrag nicht hinnehmen, kann er bei SDT einen Neuanschluss mit neuen Rufnummern und zeitgleich die nachträgliche Portierung der bisherigen Rufnummern beauftragen. Bei der Auftragserteilung und der Auswahl der Nummern ist zu beachten, dass der Telefonanschluss insgesamt höchstens mit zehn Rufnummern beschaltet werden kann.

Die SDT wird einen Neuanschluss mit neuen Rufnummern gemäß 4.2.1 bereitstellen, nach Bereitstellung des Anschlusses den Portierungsauftrag im Sinn von 4.2.2 bearbeiten und zum Portierungstermin die portierten Rufnummern dem Telefonanschluss hinzufügen bzw. bestehende temporäre Rufnummern ersetzen. Für die Dauer des parallelen Betriebs des Anschlusses von SDT und dem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber hat der Kunde bei beiden Anbietern den Grundpreis zu zahlen und damit **erhöhte Kosten**. Kann die nachträgliche Portierung aus nicht von SDT zu vertretenden Umständen nicht ausgeführt werden, bleibt der Vertrag mit SDT über den mit neuen Rufnummern bereits geschalteten Anschluss unverändert bestehen.

## 4.3 Verbindungen

### 4.3.1 Herstellen von Verbindungen

Der Kunde kann an dem Telefonanschluss bzw. den angeschlossenen Endgeräten Telefonverbindungen entgegennehmen und zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit SDT mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist. Zugesichert werden lediglich Sprachverbindungen in Netze der Europäischen Union. Darüber hinaus sind auch Verbindungen in das außereuropäische Ausland, Faxverbindungen und teilweise auch Datenverbindungen möglich – eine Gewähr hierfür besteht jedoch nicht. Insbesondere ist eine Übertragung von Steuersignalen z.B. von Alarmanlagen, Heizungs- und Aufzugsteuerungen u.ä. nicht gewährleistet.

### 4.3.2 Verfügbarkeit

Die Anschlussverfügbarkeit entspricht der Verfügbarkeit gemäß 3.7. Telefonverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Auf Grund der wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der SDT und anderer Netzbetreiber muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

### 4.3.3 Rufnummernerreichbarkeit, Fremdkass

Leistungen von Verbindungsnetzbetreibern (**Call-by-Call** und **Pre-Selection**) können **nicht** genutzt werden. Die Erreichbarkeit von offline abgerechneten Rufnummern (z.B. Premium-Dienste 0900, Auskunftsdienste 118xx) setzt i.d.R. eine entsprechende Vereinbarung des Diensteanbieters mit der SDT voraus. Eine Erreichbarkeit kann deshalb nicht zugesichert werden. Das Verbindungsentgelt für solche Verbindungen legt der jeweilige Diensteanbieter fest und ist aus **dessen** Preisliste ersichtlich. SDT nimmt die Weiterberechnung an den Kunden und das Inkasso im Namen des Diensteanbieters vor.

### 4.3.4 Auskunftsdienste

Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten wird dem Kunden möglicherweise eine Weitervermittlung angeboten. SDT ist es aus technischen Gründen nicht möglich einen Tarifwechsel während der Verbindung für den Zeitanteil der weitergeschalteten Verbindung zu verarbeiten. Die SDT rät deshalb das Angebot der **Weitervermittlung nicht zu nutzen**, um erhöhte Kosten zu vermeiden.

### 4.3.5 Beschränkungen für Auslandsverbindungen und Sonderrufnummern

SDT ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten hochpreisigen Sonderrufnummern und Auslandszielen zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann

nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen freizuschalten.

## 4.4 Leistungsmerkmale

### 4.4.1 Rufnummerübermittlung

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung vereinbart hat. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Die Notrufabfragestelle kann außerdem Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

### 4.4.2 Rufnummernanzeige (CLIP)

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

### 4.4.3 Anrufweiserschaltung

Die SDT leitet ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer im Inland weiter. Die Bedingungen (sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden u.ä.) unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden und die Zielrufnummer kann der Kunde für jede Rufnummer seines Anschlusses durch Selbsteingabe festlegen. Die Einrichtung einer Anrufweiserschaltung ist nur mit Zustimmung desjenigen zulässig, an dessen Anschluss die Anrufe weitergeleitet werden. Die Anrufweiserschaltung wird technisch in der sdt.box realisiert und ist deshalb nicht verfügbar, wenn der Anschluss gestört ist oder die dem Kunden bereitgestellte sdt.box nicht betriebsbereit ist.

### 4.4.4 Sperre bestimmter Rufnummernbereiche

Auf Wunsch des Kunden sperrt SDT die Nutzung des Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann bei Bedarf aus vorgegebenen Sperrgruppen auswählen und diese beauftragen. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Sperren können bis zu fünf Werktage liegen.

### 4.4.5 Einzelverbindungs nachweis

Soweit beauftragt kann der Kunde jeweils nach Rechnungsstellung einen Einzelverbindungs nachweis im Kundenportal online abrufen. Eine Zusendung des Einzelverbindungs nachweises per E-Mail, Post oder Fax erfolgt nicht. Der Einzelverbindungs nachweis kann vom Kunden wahlweise vollständig oder um die letzten drei Ziffern verkürzt beauftragt werden. Die Summe der ausgewiesenen Verbindungsentgelte muss nicht mit dem Rechnungsbetrag übereinstimmen, da bestimmte Verbindungen aus Datenschutzgrün-

den nicht ausgewiesen werden dürfen (vgl. § 99 Abs. 2 TKG).

#### 4.4.6 Teilnehmerverzeichnis

Auf Wunsch des Kunden trägt die SDT Rufnummer, Name, Anschrift und ggf. Beruf oder Firma des Kunden in das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland GmbH ein, von wo die Daten von Herausgebern von Telefonbüchern und Auskunftsdiensten abgerufen werden können. Das Erscheinen der Daten in einer bestimmten Telefonbuch-Ausgabe oder in einer bestimmten Form kann von SDT nicht zugesichert werden.

### 5. Optionale Leistungen

Folgende Leistungen können optional beauftragt werden (die Leistungen 5.1 und 5.2 bzw. 5.3 und 5.4 können nicht gleichzeitig beauftragt werden):

#### 5.1 Zweite analoge Leitung

Es wird ein zweiter analoger Telefonanschluss mit getrennter Rufnummer bereitgestellt. Beide analoge Telefonanschlüsse können gleichzeitig für Verbindungen benutzt werden.

#### 5.2 ISDN-Anschluss

Anstatt des analogen Telefonanschlusses wird ein ISDN-Telefonanschluss (S0-Mehrgeräteanschluss mit Euro-ISDN-Protokoll) bereitgestellt. Standardmäßig werden drei Rufnummern, gegen weiteren Aufpreis bis zu zehn Rufnummern bereitgestellt. Der ISDN-Telefonanschluss kann gleichzeitig für zwei Verbindungen benutzt werden.

#### 5.3 Sparpaket Mobilfunk sdt.net

Mit dem „Sparpaket Mobilfunk sdt.net“ können Mobilfunkanschlüsse des Kunden oder von Dritten im Netz der SDT vom Telefonanschluss des Kunden kostenfrei erreicht werden.

#### 5.4 Sparpaket Mobilfunk Deutschland

Mit dem „Sparpaket Mobilfunk Deutschland“ können Anschlüsse in deutschen Mobilfunknetzen vergünstigt erreicht werden. Anrufe zu Mobilfunkanschlüssen im Netz der SDT werden ebenfalls zu diesem Preis tarifiert (d.h. nicht kostenfrei).

#### 5.5 ServicePlus (12 Std. Entstörung)

Bei Vereinbarung der Option ServicePlus gilt abweichend vom Standard-Entstörservice gemäß 7.3.2 und 7.3.6 folgendes:

- Die Servicebereitschaft ist täglich von 6 bis 24 Uhr.
- Die Entstörung erfolgt innerhalb von zwölf Stunden nach Störungsmeldung. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörung ausgesetzt.

#### 5.6 Vor-Ort-Installation

Auf Wunsch nimmt ein Servicetechniker der SDT den Anschluss und die Inbetriebnahme der

Endgeräte vor Ort vor. Diese Option ist nicht Bestandteil dieses Vertrags und muss gesondert beauftragt werden. Siehe hierzu „Geschäftsbedingungen Installation“ unter [www.sdt.net/info](http://www.sdt.net/info).

### 6. Rechnungstellung und Zahlung

Die SDT übersendet dem Kunden standardmäßig **keine Papierrechnung**, sondern ermöglicht ihm, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelverbindungs-nachweis online im Kundenportal abzurufen. Die Zahlung erfolgt standardmäßig per Lastschrift.

Gegen Aufpreis kann der zusätzliche Versand einer Rechnung per Post oder Fax vereinbart werden. Diese enthält den Einzelverbindungs-nachweis nicht. Der Versand der Rechnung an eine vom Anschlussstandort oder dem Anschlussinhaber abweichende Anschrift ist nicht möglich. Darüber hinaus kann gegen Aufpreis vereinbart werden, dass der Kunde den Rechnungsbetrag selbst auf das Konto der SDT überweist. Der Rechnungsversand per Post oder Fax ist hierbei zwingend mit zu beauftragen.

### 7. Service

#### 7.1 Kundenbetreuung

Den Kunden von SDT steht Montags bis Freitags an Werktagen von 9 bis 17 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, die unter der Rufnummer 07361/93810 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist zudem per E-Mail unter [support@sdt.net](mailto:support@sdt.net) erreichbar. Technische Beratung und Unterstützung (ausgenommen Annahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen gemäß 7.3), ist seitens sdt.net freiwillig und im Leistungsumfang **nicht** enthalten.

#### 7.2 Kundenportal

Unter [www.sdt.net](http://www.sdt.net) findet der Kunde Produkte und Services, wie zum Beispiel Informationen zu den verschiedenen Internet- und Telefonie-Produkten. Unter der Rubrik „Kundencenter“ kann der Kunde unter anderem seine Online-Rechnung und seinen Einzelverbindungs-nachweis einsehen. Für den Zugang zum Kundencenter ist die Eingabe der Kundennummer und des persönlichen Kennworts erforderlich. Das persönliche Kennwort wird dem Kunden mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Es ist vom Kunden vertraulich zu behandeln und nur er selbst sollte Zugriff auf sein Kennwort haben. Bei Bedarf kann das Kennwort über die Kundenbetreuung neu vergeben werden.

#### 7.3 Entstörung

Die SDT beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

### 7.3.1 Annahme der Störungsmeldung

Die SDT nimmt täglich von 0 bis 24 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern (siehe [www.sdt.net/kontakt](http://www.sdt.net/kontakt)) entgegen.

### 7.3.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 9 bis 17 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### 7.3.3 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde unterstützt die Mitarbeiter der SDT auf deren Anforderung bei der Fehlersuche in zumutbarem Umfang, z.B. durch Prüfung von Kabelverbindungen, Prüfung von Anzeigen an Endgeräten, Testverbindungen u.ä., um einen Vor-Ort-Termin und unnötige Zeitverzögerungen zu vermeiden.

### 7.3.4 Vor-Ort-Termin

Falls zur Entstörung oder zur Eingrenzung der Störungsursache der Besuch eines Servicetechnikers beim Kunden erforderlich ist, vereinbart SDT mit dem Kunden hierfür einen Termin innerhalb eines Zeitfensters von sechs Stunden (i.d.R. am nächsten Werktag vormittags zwischen 8 und 14 Uhr oder nachmittags zwischen 14 und 20 Uhr). Ist der Zugang im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist gemäß 7.3.6 verlängert sich entsprechend.

### 7.3.5 Rückmeldung

Die SDT informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter 7.3.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt. Die Rückmeldung kann auch mittels Fax, E-Mail oder SMS erfolgen, soweit SDT davon ausgehen darf, dass die Rückmeldung den Kunden auf diesem Weg zeitnah erreicht.

### 7.3.6 Entstörungsfrist Standard-Service

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags bis freitags) zwischen 0 und 17 Uhr eingehen, beseitigt die SDT die Störung i.d.R. bis zum Ablauf des nächsten Werktags nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.

Bei Störungsmeldungen, die nach 17 Uhr, sowie samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0 Uhr.

Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.