



## Allgemeines

Der Leistungsumfang für TV-Dienste der SWR Stadtnetz Rödental GmbH & Co. KG (folgend „SWR“ genannt), Bürgerplatz 3, 96472 Rödental bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgendes Produkt

- Kabelfernsehen (Bezahlfernsehen für einen Breitbandkabelanschluss)

## KAPITEL 1 TV – Dienstleistung

Die SWR stellt dem Kunden das mit dem Vertrag bestellte Programmangebot nach Maßgabe des oben genannten und der nachfolgenden Bedingungen im Rahmen der bestehenden, technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten zur Verfügung. Die SWR haftet nicht für den Inhalt der übertragenen Sendungen.

Die SWR stellt die digitalen Signale/Programme in dem Umfang und nur so lange zur Verfügung, wie diese der SWR von dem Vorlieferanten zur Verfügung gestellt werden und soweit dieses nach Bindung an Gesetze und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) möglich ist. Der Kunde muss daher damit rechnen, dass nicht jederzeit dieselben digitalen Signale auf dieselbe Art und Weise zum Kabelanschluss übermittelt werden. Die SWR verpflichtet sich zur Erbringung der Leistungen grundsätzlich erst nach Ablauf der Widerrufsfrist.

Die SWR weist darauf hin, dass einzelne Programme kopiergeschützt sein können.

## KAPITEL 2 Service-Center

Kunden der SWR steht von Montag bis Freitag von 07:30 bis 12:00 Uhr und Montag, Mittwoch sowie Donnerstag von 13:30 bis 16:00 Uhr eine Kundenbetreuung (SWR – Kundencenter) zur Verfügung, die unter +49 9563 51333-0 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [stadtnetz@stadwerke-roedental.de](mailto:stadtnetz@stadwerke-roedental.de) erreichbar. Kunden können sich dazu unter [www.stadwerke-roedental.de](http://www.stadwerke-roedental.de) informieren. Unter [www.stadwerke-roedental.de](http://www.stadwerke-roedental.de) kann der Kunde im Kundenportal seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen.

## KAPITEL 3 Störungen

### A: Allgemeines

Die SWR beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden.

### B: Annahme der Störungsmeldung

Die SWR nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer +49 171 8637607 oder per Mail an [stadtnetz@stadwerke-roedental.de](mailto:stadtnetz@stadwerke-roedental.de) entgegen.

### C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die SWR die Störung schnellstmöglich. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der SWR - Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten. (Dies kann Zusatzkosten verursachen, wenn der Fehler in der Hausanlage liegt, siehe Preisblatt).

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 der SWR für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der SWR (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### D: Technikereinsatz

Die SWR vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags Montag bis Donnerstag zwischen 7:30 Uhr und 16:00 Uhr und Freitag 07:30 Uhr bis 12:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem 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 Entstörungsfrist aus Kapitel 5 als eingehalten.

### E: Rückmeldung

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

Auch informiert die SWR den Kunden nach Beendigung der Entstörung persönlich, 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 Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 5 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient die von der SWR dokumentierte Störung. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die SWR bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus, über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der SWR finden in der Regel von Montag bis Donnerstag zwischen 07:30 Uhr und 16:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die SWR Dienstleistungen (TV Signale) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der SWR steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die SWR gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihres Services entsprechend folgender Auflistung:

TV	98%
----	-----

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

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

## KAPITEL 5 Pönalen, Entstörung und Umzug

### Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der 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
- 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 der 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.

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der SWR in 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.

Änderungen vorbehalten. Stand: März 2022