# LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR INTERNET-, TELEFONIE- UND TV-DIENSTE

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH festgelegten Leistungsmerkmale sowie ggf. entgeltpflichtige Zusatzoptionen der Produkte LuheGlasfaser S, LuheGlasfaser M, LuheGlasfaser L und LuheGlasfaser XL. Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH (SWL) behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterent-wicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Netzabschlussgeräte (ONTV) mit Blick auf künftige technische Entwicklungen zu ändern und durch bessere oder gleichwertige bei Bedarf zu ersetzen.

## 1. Produktüberblick

| Produkt | Beschreibung des Produktes |
|---|---|
| LuheGlasfaser S | • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz<br>• Internetanschluss Download 100 Mbit/s Upload 50 Mbit/s<br>• Optional Fritz-Box 7530 AX oder 7590 AX / vergleichbares Produkt<br>• Optional buchbar Symmetrie-Option (nur im Glasfasernetz der SWL)<br>• Optional buchbar Flatrate ins dt. Mobilfunknetz<br>• Optional buchbar Digitales HD-Fernsehen (IPTV)<br>• Optional buchbar Einrichtung Komfort |
| LuheGlasfaser M | • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz<br>• Internetanschluss Download 250 Mbit/s Upload 125 Mbit/s[1)]<br>• Optional Fritz-Box 7530 AX oder 7590 AX / vergleichbares Produkt<br>• Optional buchbar Symmetrie-Option (nur im Glasfasernetz der SWL)<br>• Optional buchbar Flatrate ins dt. Mobilfunknetz<br>• Optional buchbar Digitales HD-Fernsehen (IPTV)<br>• Optional buchbar Einrichtung Komfort |
| LuheGlasfaser L | • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz<br>• Internetanschluss Download 500 Mbit/s Upload 250 Mbit/s[1)]<br>• Optional Fritz-Box 7530 AX oder 7590 AX / vergleichbares Produkt<br>• Optional buchbar Symmetrie-Option (nur im Glasfasernetz der SWL)<br>• Optional buchbar Flatrate ins dt. Mobilfunknetz<br>• Optional buchbar Digitales HD-Fernsehen (IPTV)<br>• Optional buchbar Einrichtung Komfort, Einrichtung Standard inkl.<br>• Treuerabatt Energiekunden 5,– € mtl. |
| LuheGlasfaser XL | • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz<br>• Internetanschluss Download 1000 Mbit/s max. Upload 500 Mbit/s[1)]<br>• Optional Fritz-Box 7530 AX oder 7590 AX / vergleichbares Produkt<br>• Optional buchbar Symmetrie-Option (nur im Glasfasernetz der SWL)<br>• Optional buchbar Flatrate ins dt. Mobilfunknetz<br>• Optional buchbar Digitales HD-Fernsehen (IPTV), BasisHD inkl.<br>• Optional buchbar Einrichtung Komfort, Einrichtung Standard inkl.<br>• Optional Treuerabatt Energiekunden 10,– € mtl. |

## 2. Nutzungsvoraussetzungen

Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein Telekommunikationsnetz, in dem die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH Telekommunikationsdienste bereitstellt. Nutzungsvoraussetzung ist ein Glasfaseranschluss, das Telekommunikationsnetz der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH und ein kompatibles Kundenendgerät. Der von der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH angebotene Router erfüllt diese Voraussetzung. Die Verwendung kundeneigener Router erfolgt auf eigene Verantwortung des Kunden, insbesondere im Hinblick auf die Funktionalität und Kompatibilität des Gerätes im Netz der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH. Je nach Funktionsumfang des eigenen Routers können die hier genannten Leistungen von den tatsächlich zur Verfügung stehenden Leistungen abweichen. Die Telekommunikationsdienstleistungen der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Netzabschluss- sowie Kundenendgeräten mit einer durch den Kunden bereitgestellten Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Kundenendgeräte sowie des Netzabschlussgerätes über das Telekommunikationsnetz der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH ist nicht möglich.

Im Sinne einer besseren Lesbarkeit wird im gesamten Text die männliche Form gleichbedeutend mit der weiblichen Form verwendet.
1) Uploads außerhalb des Glasfasernetzes der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH: LuheGlasfaser M 50 MBit/s, LuheGlasfaser L 100 MBit/s, LuheGlasfaser XL 200 MBit/s

**Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH · Schloßring 50 · 21423 Winsen (Luhe)**
Geschäftsführer: Hans-Georg Preuß · Amtsgericht Lüneburg HRB 111058
Telefon: (04171) 7999-0 · Telefax: (04171) 7999-720 – Bei technischen Störungen Telefon: (04171) 7999-333
E-Mail: glasfaser@stw-winsen.de · www.glasfaser.stw-winsen.de · Änderungen und Irrtümer vorbehalten · Stand 11/2023

## 3. Leistungen des Telefoniedienstes

Bei den Telefonie-Produkten stellt die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte, die nicht Gegenstand der Leistungen des Anbieters sind. Enthalten ist die Zuweisung einer geografischen Rufnummer, alternativ kann der Kunde eine von einem anderen Anbieter zugewiesene geografische Rufnummer zu der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH mitnehmen. Der Telefoniedienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle),
- bis zu 3 kostenlose Rufnummern bei Neuanschlüssen,
- weitere Rufnummern (max. 10) gegen Entgelt gemäß Preisliste.

### 3.1 Standardleistungen

#### 3.1.1 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenverbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird.

#### 3.1.2 Telefonieleistungsmerkmale, Rufnummernanzeige, Einschränkungen

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)
- Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR)
- Anklopfen (CW)
- Makeln (halten, vermitteln, weiterleiten, abweisen)
- Konferenz

Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes.
Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH räumt die Möglichkeit zur Unterdrückung der Rufnummernanzeige ein, diese Funktion ist jedoch bei den Notrufnummern 112 und 110 sowie 124 124 und 116 117 ausgeschlossen.
Eine störungs- und fehlerfreie Einwahl von automatischen Wählgeräten, kann, in Abhängigkeit der verwendeten Geräte, nicht sichergestellt werden.

### 3.2 Rufnummern

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit drei geographischen Rufnummern geliefert. Optional können weitere (max. 10) Rufnummern gegen Entgelt laut Preisliste zusätzlich bestellt oder portiert werden.

#### 3.2.1 Rufnummernmitnahme und Portierung

Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH stellt sicher, dass der Kunde auf Antrag die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften beibehalten kann (Rufnummernmitnahme). Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Anbieter kann dieser seine bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, wenn er nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz wechselt. Hierzu füllt der Kunde das durch die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH. Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss obliegt dem Kunden. Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Der Antrag des Kunden muss spätestens einen Monat nach Vertragsende erfolgen. Für die Mitnahme der Rufnummer wird ein Entgelt entsprechend der Preisliste erhoben.

#### 3.2.2 Notruf

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen/ihren tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf"), den angegebenen Standort anfahren.
Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Aufgrund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (zum Beispiel Fritz-Box, Netzanschluss, Telefonanlage oder Ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

### 3.3 Sperrung bestimmter Rufnummern

Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich gesperrt. Voraussetzung für die Freischaltung ist ein hierauf gerichteter Antrag des Kunden in Textform sowie der Eingang des hierfür erhobenen Entgeltes gemäß Preisliste bei der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH. Bei Nutzung der auf Antrag des Kunden freigeschalteten Dienste entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter dieser Dienste. Die auf der Rechnung ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter. Der Kunde kann beantragen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird. Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH wird dies umsetzen, soweit ihr dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß der Preisliste erhoben. Der Kunde kann verlangen, dass er für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche) auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preisliste erhoben.

### 3.4 Einzelverbindungsnachweis

Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis) verlangen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden in Textform, der die Angabe enthält, ob dem Kunden die von ihm gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden sollen. Zudem muss der Kunde zugleich erklären, dass er gegebenenfalls alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelverbindungsnachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf einen Einzelverbindungsnachweis. Die Einzelverbindungsnachweise unter Angabe der Zielnummern werden in teilanonymisierter Darstellung nach schriftlicher Anforderung an den Kunden übermittelt.

### 3.5 Telefontarife/Flatrate

Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH ermöglicht dem Kunden im Rahmen der angebotenen Telefoniedienste eine pauschale Herstellung von Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon z.B. Sonderrufnummern, Mobilfunkverbindungen und Auslandstelefonate. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet.

## 4. Leistungen des Internetdienstes

In den Grenzen der gemäß Auftragsformular, Produktinformationsblatt sowie im Preisblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH und die vorgelagerten Dienstanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort"). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z. B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z. B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service").

### 4.1 Übertragungsgeschwindigkeit, Verzögerungsschwankungen, Latenz, Paketverlust

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Es gelten die folgenden Angaben:

| Produktname | Feste IP-Adresse | Bandbreite Download min. / normalerweise / max. | Bandbreite Upload min. / normalerweise / max. |
|---|---|---|---|
| LuheGlasfaser S | optional | 100 / 100 / 100 Mbit/s | 50 / 50 / 50 Mbit/s |
| LuheGlasfaser M | optional | 250 / 250 / 250 Mbit/s | 125 / 125 / 125 Mbit/s[1)] |
| LuheGlasfaser L | optional | 500 / 500 / 500 Mbit/s | 250 / 250 / 250 Mbit/s[1)] |
| LuheGlasfaser XL | optional | 800 / 900 / 1000 Mbit/s | 500 / 500 / 500 Mbit/s[1)] |

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dies sind z.B. Beschaffenheit und Länge der internen Anschlussleitung, Netzauslastung, Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhalteanbieters oder Endgeräte des Kunden (z. B. WLAN-Router, PC, Betriebssystem).

1) Uploads außerhalb des Glasfasernetzes der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH: LuheGlasfaser M 50 MBit/s, LuheGlasfaser L 100 MBit/s, LuheGlasfaser XL 200 MBit/s

### 4.2 Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Unbeschadet ihres Sperrrechts darf die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH den Datenverkehr zu Störungsquellen einschränken oder unterbinden, soweit dies zur Vermeidung von Störungen in den Telekommunikations- und Datenverarbeitungssystemen der Nutzer erforderlich ist.

### 4.3 Verkehrsmanagement

Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH behandelt den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung, sowie unabhängig von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten.

### 4.4 Verbindungsqualität, Datensicherheit

Der Kunde kann sich nach Schaltung des Zuganges über die aktuelle Download-bzw. Upload-Rate und die Paketlaufzeit unter https://breitbandmessung.de/ im Internet informieren. Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, können von Dritten zur Kenntnis genommen werden. Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH empfiehlt von der unverschlüsselten Übertragung personenbezogener Daten, Passwörtern und sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

## 5. Produktwechsel

Ab Vertragsbeginn kann der Kunde jederzeit einen Wechsel auf einen Tarif mit höherer Bandbreite vornehmen (nachfolgend „Upgrade"), der Bestandteil des Produktportfolios ist. Ein Upgrade ist ohne Änderung der Vertragslaufzeit möglich und kann in Textform bei der Kundenbetreuung beauftragt werden.

## 6. Verfügbarkeit und Entstörung

### 6.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Diensteverfügbarkeit von 98 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten;
- Fehler die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen;
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden;
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen;
- rechtmäßige Sperren
- höhere Gewalt.

### 6.2 Störungsannahme, Dokumentation

Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH wird Störungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Für die Störungsannahme hält die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif unter Tel. 04171 – 7999 333, per E-Mail unter stoerungen@stw-winsen.de bereit. Die Störungshotline ist werktäglich von montags bis freitags jeweils von 08:00 bis 18:00 Uhr sowie samstags von 09:00 bis 14:00 Uhr erreichbar. Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH wird die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren.

### 6.3 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags montags bis donnerstags von 08:00 bis 16:00 Uhr und freitags 08:00 bis 12:00 Uhr erreichbar, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Niedersachsen sind.

### 6.4 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassende Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

### 6.5 Pflichten des Kunden bei der Entstörung

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

### 6.6 Reaktionszeit, Wiederherstellung, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt 1 Stunde ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Wenn die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann (Wiederherstellung), wird sie den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Falls erforderlich, vereinbart die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH bzw. ein von ihr beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Auf die Kostentragungspflicht bei Nichteinhaltung von Technikerterminen gemäß der AGB wird hingewiesen.

### 6.7 Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Entstörung

Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH darf im Falle einer Störung die Nutzung der Telekommunikationsdienste bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH, des Kunden oder anderer Nutzer zu beseitigen oder zu verhindern und der Kunde die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass der Kunde die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigen wird. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen.

## 7. Anbieterwechsel

Im Falle eines Anbieterwechsels hat die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH in Zusammenarbeit mit dem abgebenden Anbieter sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH verzögert oder missbraucht den Wechsel nicht. Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, erfolgt die erneute Aktivierung ebenfalls unverzüglich.

## 8. Zusatzoptionen

### 8.1 TV-Dienste

Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH bietet digitales Fernsehen an, indem sie die Programmsignale Dritter unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen weiterverteilt. Zur Nutzung des Angebots ist ein geeignetes Empfangsgerät (Beispiel: Set-Top-Box, Fire-TV, App-fähiges TV-Gerät etc.) erforderlich.  Zur Übertragung bestimmter Sender und Inhalte ist die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH nicht verpflichtet. Der Empfang bestimmter Sender kann während der Vertragslaufzeit auf Grund von Entscheidungen der Landesmedienanstalten, anderer Behörden, neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen oder durch die Einstellung eines Programms durch den Programmanbieter wegfallen. Die Belegung der Kanäle bzw. der Frequenzbereiche kann sich ändern und wird regelmäßig auf der Internetseite der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH aktuell zum Download vorgehalten.

#### 8.1.1 Sender

Der TV-Dienst der Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH ermöglicht unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen den Empfang folgender Sender: entsprechend Senderliste. Weitere private Sender und internationale Sender sind optional gegen gesondertes Entgelt gemäß Preisliste erhältlich.

### 8.2 Feste IP-Adresse

Auf Anfrage kann der Kunde eine feste IP-Adresse beauftragen. Kosten dafür sind der Preisliste zu entnehmen.

### 8.3 Hardware-Optionen

Die Stadtwerke Winsen (Luhe) GmbH stellt auf Wunsch dem Kunden vorkonfigurierte Router zur Verfügung.
Router-Typ und Kosten sind der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen.