

Leistungsbeschreibung für Mobilfunkdienste - Produkte tio MOBIL XS bis XL

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von Stadtwerke Schwedt GmbH (SWS) festgelegten Leistungsmerkmale der Produkte sowie ggf. entgeltpflichtige Zusatzoptionen gemäß Preisliste. Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. SWS behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Netzabschlussgeräte mit Blick auf künftige technische Entwicklungen zu ändern und durch bessere oder gleichwertige bei Bedarf zu ersetzen.

1. Allgemeinleistungsmerkmale

1.1 Produktübersicht

- tio MOBIL XS
- tio MOBIL S
- tio MOBIL M
- tio MOBIL L
- tio MOBIL XL

1.2 Einleitung

Die Stadtwerke Schwedt GmbH (nachfolgend „SWS“ genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten Mobilfunkdienstleistungen im von SWS genutzten Netz im nachfolgend beschriebenen Umfang zur Verfügung. Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind eine eingebuchte SIM-Karte, ein geeignetes Mobilfunkendgerät nach dem GSM-Standard 900 MHz und 1800 MHz bzw. andere LTE-fähige Endgeräte und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich.

1.2.1 Erläuterung

In Deutschland werden die Mobilfunkdienstleistungen derzeit im Empfangs- und Sendebereich der Mobilfunkstationen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica“ genannt) erbracht. Außerhalb Deutschlands sind Mobilfunkdienste möglich, soweit mit Netzanbietern im Aufenthaltsgebiet entsprechende Roaming-Abkommen geschlossen sind. Die Qualität und Verfügbarkeit der Mobilfunkdienstleistungen hängen maßgeblich von geographischen und atmosphärischen Gegebenheiten ab und können dadurch zeitlich oder lokal beeinträchtigt sein. Aus diesen Umständen sind keine Schadens-, Minderungs- oder Kündigungsansprüche abzuleiten. SWS kann in eigenem Ermessen die Mobilfunkdienstleistungen auf andere Weise, insbesondere durch andere Mobilfunkpartner erbringen. Sofern sich für den Kunden keine preislichen oder maßgeblichen technischen Nachteile ergeben, stellt dies keinen Grund zur außerordentlichen Kündigung dar. Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind eine eingebuchte SIM-Karte, ein geeignetes Mobilfunkendgerät und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich. SWS erbringt die Telekommunikationsdienstleistungen nur in Verbindung mit einem bestimmten Mobilfunkprodukt und/oder gegen ein zusätzliches Entgelt, das in den jeweils gültigen Preislisten ausgewiesen wird.

2. Anschluss, Rufnummer, Portierung, SIM-Karte, Teilnehmerverzeichnis

2.1 Anschluss, Rufnummer und Portierung

SWS überlässt dem Kunden eine SIM-Karte und teilt ihm eine Rufnummer zu. Zu Portierung und Anbieterwechsel vgl. Ziff. 5 der AGB.

2.2 SIM-Karte

Die SIM-Karte ist mit der Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) und der Entsperrnummer PUK („Personal Unblocking Key“) codiert. Die SIM-Karte sperrt sich automatisch, wenn der Kunde die PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben hat. Mit der 8-stelligen PUK und anschließender PIN kann die Karte wieder entsperrt werden. Wird die PUK 10 Mal hintereinander falsch eingegeben, ist die Karte unbrauchbar. Die SIM-Karte enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunkdienst und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse (z. B. Rufnummernverzeichnis).

3. Online-Rechnung

3.1 Verfügung

Sofern nicht für bestimmte Tarife über die gesamte Vertragslaufzeit Online-Rechnung verpflichtend vereinbart ist, kann der Kunde auf Wunsch Online-Rechnung erhalten und seine Rechnung im Internet als Online-Rechnung in einem Rechnersystem abrufen. Die Online-Rechnung gilt als zugegangen, wenn sie im Kundencenter zur Verfügung steht (Zugang). Die Abrufmöglichkeit für den Kunden besteht in der Regel spätestens am 10ten eines Kalendermonats. Der Kunde kann sich von SWS kostenlos per E-Mail über den Eingang seiner monatlichen Online-Rechnung informieren lassen. Mit der Beauftragung von Online-Rechnung erhält der Kunde ausschließlich die Online-Rechnung. Ein paralleler Versand einer Papierrechnung erfolgt nicht. Die Rechnungsdaten werden bei Online-Rechnung jeweils bis zu 18 Monate, jedoch längstens bis zum 31.12. des auf das Rechnungsdatum folgenden Jahres in dem Rechnersystem zum Abruf bereitgehalten. Endet das Vertragsverhältnis, werden die Daten zum Ende des Kalenderjahres gelöscht, das auf die Vertragsbeendigung folgt.

3.2 Voraussetzung

Voraussetzung für die Nutzung von Online-Rechnung ist die Teilnahme am Lastschriftverfahren.

4. Netzleistungen

4.1 Gesprächsverbindungen

Der Kunde kann mithilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten SIM-Karte Verbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz eingebucht ist. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunkverbindungen über ausländische GSM- Mobilfunknetze (International Roaming) werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und vereinbart ist (vgl. hierzu Abschnitt 4.4).

4.2 SMS (Short Message Service)

4.2.1 SMS ins Mobilfunknetz

SMS („Short Message Service“) ermöglicht dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und in alle nationalen sowie zahlreiche internationale Mobilfunknetze zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunkgerät ist freier Speicherplatz auf der SIM-Karte. Durch Löschen einzelner SMS kann der Kunde Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS Service Center versucht 7 Tage lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center gelöscht.

4.2.2 SMS ins Festnetz

Es können SMS an eine deutsche Festnetznummer versandt werden. Eine Computerstimme liest dem Empfänger den Inhalt der SMS vor und nennt die Mobilfunknummer des Versenders als Absender. Der Service funktioniert mit deutschen, englischen und französischen Texten und ruht zwischen 23.00 Uhr und 07.30 Uhr.

4.2.3 SMS ins/aus Ausland

Der SMS-Service ins bzw. aus dem Ausland, durch den zusätzliche Kosten entstehen, ist nur aus Mobilfunknetzen möglich, mit denen ein GPRS- oder UMTS-Roaming- Abkommen besteht.

4.2.4 SMS zu Fax

Es können SMS an eine nationale Faxnummer versandt werden.

4.3 MMS (Multimedia Messaging Service)

4.3.1 MMS ins Mobilfunknetz

Multimedia Messaging Service (MMS) ermöglicht dem Kunden mit seinem Mobilfunkgerät, multimediale Nachrichten wie animierte Clips, Fotos und Sounds zu anderen mobilen Endgeräten zu versenden. Für den MMS-Service benötigt der Kunde ein für MMS konfiguriertes und freigeschaltetes Mobiltelefon (die Freischaltung für MMS erfolgt automatisch bei Versand der ersten MMS durch den Endkunden). Die Darstellung bzw. Darstellbarkeit der in der MMS enthaltenen Elemente unterscheidet sich je nach Endgerät. Falls der Empfänger einer MMS kein MMS-fähiges Mobiltelefon besitzt, kann die MMS nicht zugestellt werden. Der Sender wird darüber informiert.

4.3.2 MMS zu E-Mail

MMS können nicht nur an andere Mobilfunktelefone, sondern auch an E-Mail-Adressen geschickt werden. Die Darstellung von MMS in einer E-Mail unterscheidet sich von der Darstellung einer MMS auf einem Mobilfunktelefon.

4.4 Übertragungstechnologien – GPRS/LTE

SWS bietet die auf dem GSM-Standard basierenden Dienste GPRS (General Packet Radio Service, nachfolgend „2G“) und LTE (Long Term Evolution, nachfolgend „4G“) zur paketvermittelten Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr an. Hierüber wird u.a. ein mobiler Zugang zum Internet ermöglicht. Die Nutzung der genannten Übertragungstechnologien setzt voraus, dass das Endgerät des Kunden die jeweilige Übertragungstechnologie unterstützt. Die im jeweiligen Tarif maximal zur Verfügung stehende Bandbreite ist der Preisliste zu entnehmen. Die tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel und hängt u.a. ab von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzer in der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhabers sowie der Bewegung des Nutzers und dem Standort innerhalb der Funkzelle.

Die zur Verfügung gestellte Bandbreite kann z.B. bei Erreichen eines monatlichen Surfolumens gedrosselt werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Volumengrenzen sowie gedrosselte Bandbreite können der Preisliste entnommen werden. Je nach gewähltem Produkt können bestimmte Datenverbindungen, insbesondere Sprachtelefonie-Verbindungen (Voice over IP), Videotelefonie-Verbindungen (Video over IP), Peer-to-Peer-Verbindungen und/oder Tethering (Nutzung des Smartphones als Modem für PC, Tablet o.ä.) ausgeschlossen sein. Informationen hierzu sind ebenfalls der Preisliste zu entnehmen.

5. Netz-Serviceleistungen

5.1 Rufumleitung

Der Kunde kann für seinen Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu seiner Mailbox (vgl. Abschnitt 5.2) umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich:

- automatische Umleitung aller ankommenden Gespräche
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn die SIM-Karte nicht eingebucht ist
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Anruf nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen wird
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert („besetzt“ ist);
- Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

5.2 Mailbox

Dem Kunden wird eine Mailbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Der Kunde wird über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mailbox per SMS informiert. Die Mailbox speichert Sprachnachrichten für längstens 17 Tage (abgehörte Nachrichten 5 Tage, abgehörte und gespeicherte Nachrichten 17 Tage), wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf 3 Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 50 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Zugang zur Mailbox ist mit einer vier- bis zehnstelligen Geheimzahl (Mailbox PIN) über das Mehrfrequenzverfahren (MFV) auch aus anderen Telefonnetzen möglich. Im Ausland wird zur Mailboxabfrage ebenfalls eine PIN benötigt. Dafür ist nach entsprechender Aufforderung die »*« Taste zu wählen, anschließend wird die PIN per SMS kostenlos auf das Mobiltelefon gesendet. Der Kunde kann durch Löschen von Sprachnachrichten Speicherplatz freigeben. Über Anrufe auf der Mailbox kann der Kunde

bestimmte Voreinstellungen (z.B. Aufsprechen eines Begrüßungstextes (max. 2 Minuten)) deaktivieren oder reaktivieren.

Die dem Kunden bereitgestellte Mailbox kann auch Faxe empfangen. Die Anzahl empfangbarer Fax-Nachrichten ist auf 25 begrenzt. Der Umfang pro Faxnachricht beträgt maximal 30 Seiten. Die Speicherzeit von nicht abgefragten Fax-Nachrichten liegt bei 17 Tagen. Die Speicherzeit von abgefragten Fax-Nachrichten beträgt 5 Tage.

5.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummer des Anrufenden wird auf dem Endgerät des Angerufenen standardmäßig angezeigt. Zusätzlich kann pro Anruf über das Mobilfunkgerät die Anzeige der eigenen Rufnummer durch vorherige Eingabe von #31# unterdrückt werden.

5.4 Anruf-Info per SMS

Wenn der Kunde einen Anruf bekommen hat, keine Rufweiterleitung auf die Mailbox aktiviert hat und der Anruf nicht im Telefondisplay zu sehen war (ausgeschaltet, nicht in Netzabdeckung, etc.), bekommt er kostenlos eine SMS mit der Anruf-Info, sobald das Telefon wieder erreichbar ist. Hat der Kunde eine Mailbox und der Anruf wurde weitergeleitet, ohne dass er zuvor für den Angerufenen auf dem Display sichtbar war und der Anrufer aber keine Nachricht hinterlässt, so wird auch in diesem Fall von der Mailbox eine Anruf-Info SMS verschickt. Diese SMS wird nicht verschickt, wenn der Anrufer seine Nummer unterdrückt hatte.

5.5 Gesprächsmanagement (Komfortdienste)

- Halten/Anklopfen: Geht während einer aktiven Sprachverbindung ein zweiter Anruf ein, kann dieser gehalten werden, d.h. die Gesprächspartner können sich nicht mehr hören/sprechen, aber die „gehaltene“ Verbindung bleibt bestehen. Wenn der Kunde „Anklopfen“ eingeschaltet hat, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufes mit einem Tonsignal (abhängig vom Mobilfunkgerät) angezeigt. Voreingestellt ist „Anklopfen ein“. Es ist auch möglich, beide Gespräche abwechselnd weg- und zuzuschalten.
- Netz- und Rufsperrungen sowie An- und Abmeldung von Diensten: Der Kunde kann bei Bedarf seine SIM-Karte für alle abgehenden Anrufe und alle ankommenden Anrufe sperren lassen. Sobald die Anrufsperrung aktiviert ist, betrifft dies neben Gesprächen auch Kurznachrichten und Faxe. Zudem haben Anrufsperrungen immer Vorrang vor Rufumleitungen. Sperren abgehender internationaler Anrufe im Ausland sind sofort nach Eingabe der Tastenkombination aktiv. Alle weiteren Sperrmöglichkeiten sowie An- und Abmeldungen von Diensten sind in der aktuellen „Preisliste der Stadtwerke Schwedt GmbH mobile Sprach- und Datenprodukte und Optionen“ unter „Zusätzliche Leistungen“ enthalten.
- Rufnummernkreis: Der Kunde kann bei Verwendung eines geeigneten Mobilfunkendgeräts die Nutzbarkeit des Mobilfunkendgeräts für abgehende Gespräche auf von ihm bestimmte Rufnummern beschränken. Es sind bis zu 10 Rufnummern auf der SIM-Karte speicherbar. Zur Aktivierung bzw. Deaktivierung dieser Funktion benötigt der Kunde die Geheimzahl PIN2, die standardmäßig „0000“ lautet. Wird die PIN2 dreimal hintereinander falsch eingegeben, wird diese automatisch gesperrt. Zur Entsperrung wird die PUK benötigt.
- Nutzung von Mobilfunkleistungen ausländischer Betreiber: Der Kunde kann im Ausland Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber nutzen, wenn und solange mit dem jeweiligen ausländischen Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen worden sind. Der Umfang der Roaming-Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter Tarife. Die jeweils für diese Dienste anfallenden Preise kann der Kunde der jeweils gültigen Preisliste entnehmen (einsehbar im Download-Bereich auf www.stadtwerke-schwedt.de).

6. Sprach- und Datenprodukte

6.1 Leistungsumfang des Produktes tio MOBIL XS

Das Produkt tio MOBIL XS ist ein reines Telefonprodukt und enthält eine SIM-Karte mit einer Rufnummer. Die Nutzung mobiler Daten ist nicht möglich. Der monatliche Grundpreis enthält nur Gesprächsverbindungen in das Schwedter Mobilfunknetz oder in das Schwedter Festnetz. Alle weiteren Verbindungen werden gemäß unserer Preisliste abgerechnet. Das Produkt tio MOBIL XS hat eine Mindestvertragslaufzeit von 6 Monaten. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist 1 Monat. Wird nicht (rechtzeitig) gekündigt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Kündigungen müssen in Textform erfolgen.

6.2 Leistungsumfang des Produktes tio MOBIL S, M, L, XL

Die Produkte tio MOBIL S, M, L und XL enthalten eine SIM-Karte mit einer Rufnummer. Bereits im monatlichen Grundpreis enthalten sind Gesprächsverbindungen des Kunden ganztags in alle deutschen Netze. Ausgeschlossen von diesem Angebot sind Verbindungen zu Auslands-, Sonder- und Servicrufnummern oder sonstigen Mehrwertdiensten. Die Produkte enthalten zusätzlich eine SMS-Flatrate. Die Höhe der Frei-Daten (GB) sind der aktuellen SWS-Preisliste zu entnehmen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das Aktivierungsdatum mitgeteilt. Die Produkte S, M, L und XL haben eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten und können 1 Monat vor Ablauf dieser gekündigt werden. Wird nicht (rechtzeitig) gekündigt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Kündigungen müssen in Textform erfolgen.

7. Vermeidung von „Schockrechnungen“ beim Daten-Roaming

7.1 Kostenbegrenzungs-Mechanismus

Um möglichst „Schockrechnungen“ (z.B. von mehreren Tausend Euro durch ungewollte Datenübertragung des Smartphones) zu vermeiden, unternimmt SWS bis auf weitere Vereinbarung einen sog. „Cut-off-Mechanismus“ (Kostenbegrenzungs-Mechanismus) weltweit.

7.1.1 Kostenbegrenzung

Legt der Kunde nicht explizit ein höheres Limit fest, begrenzen SWS und die Roaming-Partner in allen Ländern der Welt automatisch die monatliche Nutzung auf 59,50 Euro (ggf. umgerechnet in Landeswährung). Wegen der Besonderheiten der Roaming-Abrechnung und der Möglichkeit, dass der Kunde in mehreren Ländern oder über mehrere Anbieter roamt, stellt dies allerdings keine sichere Kostengrenze dar, sondern ist nur eine Vorsichtsmaßnahme. Der Kunde bleibt ausschließlich selbst zur Kostenkontrolle verpflichtet.

8. „Bruttodienstleistungen – Direct-to-Bill (D2B)“

8.1 Bezahlen per Mobiltelefonrechnung

Mit der Aktivierung der SIM-Karte ist die Möglichkeit freigeschaltet Mehrwertdienste, z.B. Nutzung von Parkscheinautomaten, E-Paper, Musiktitel, Filme, Apps etc., per Mobiltelefonrechnung bezahlen zu können. Voraussetzung dafür ist ein aktiver Mobilfunkanschluss (SIM-Karte) bei den Stadtwerken Schwedt. Das Bezahlen erfolgt per SMS mit dem angegebenen Kennwort an die entsprechende Kurzwahlnummer. Der Kauf ist damit abgeschlossen. Der entsprechende Kaufpreis sowie ggf. der Preis für die SMS sind Bestandteil der nächsten Telefonrechnung.

8.2 Kostenbegrenzung

Es ist ein Wochenlimit (168-Stunden-Limit) für alle Mehrwertdienste von 50,00 Euro (inklusive der gültigen Mehrwertsteuer) eingestellt. Bei Erreichung dieser Grenze wird eine entsprechende Information per SMS auf das Mobiltelefon gesendet. Die Sperrung bzw. Entsperrung der Anwendung „D2B“ erfolgt nach schriftlicher Beauftragung des Kunden durch SWS.

9. Kundenbetreuung und Kundenportal

9.1 Kundenbetreuung

Für die Kundenberatung stehen die Kundenbetreuer/innen sowohl persönlich im Kundenzentrum im Centrum Kaufhaus Schwedt (Platz der Befreiung 1, 16303 Schwedt/Oder) als auch telefonisch unter der Service-Rufnummer 03332 449-449 zur Verfügung.

9.2 Kundenportal

Unter www.stadtwerke-schwedt.de findet der Kunde Produkte und Services, wie z. B. Informationen zu verschiedenen Produkten. Unter der Rubrik „Service“ hat man Zugriff auf das „Online-Kundencenter“ und kann die Online-Rechnungen und Einzelbindungsnachweise (falls beauftragt) sowie das verbrauchte Datenvolumen einsehen.

9.3 Sperren der SIM-Karte bei Verlust

Unter der Rufnummer 03332 449-449 hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, unter Angabe seiner Mobilfunknummer und des Identifikationsgeheimnisses die SIM-Karte sperren zu lassen. Die Preise für die Sperrung bzw. Entsperrung der SIM-Karte sind in der aktuell gültigen Preisliste vermerkt.

Stand 01.07.2024

Stadtwerke Schwedt GmbH
Heinersdorfer Damm 55-57
16303 Schwedt

Geschäftsführer: Dirk Sasson
UST-ID DE 139 042 789
Amtsgericht Neuruppin HRB 9902 NP

Tel.: 03332-449-0
Fax: 03332-449-448
E-Mail: geschaefsfuehrung@stadtwerke-schwedt.de