

# Leistungsbeschreibung

## für Internet-, Telefonie- und TV-Dienste

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von der Stadtwerke Lauterbach GmbH (TK-Anbieter) festgelegten Leistungsmerkmale sowie ggf. entgeltpflichtige Zusatzoptionen der Produkte Vulkan bzw. Vulkan Professional. Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Der TK-Anbieter 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. Produktüberblick

Produkt	Beschreibung des Produktes
Vulkan Basic / Vulkan Professional Basic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz</li> <li>• Internetanschluss Download 100 MBit/s und Upload 50 MBit/s</li> <li>• Inkl. 3 Sprachkanäle und 3 Rufnummern</li> </ul>
Vulkan Classic / Vulkan Professional Classic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz</li> <li>• Internetanschluss Download 250 MBit/s und Upload 100 MBit/s</li> <li>• Inkl. 3 Sprachkanäle und 3 Rufnummern</li> </ul>
Vulkan Plus / Vulkan Professional Plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz</li> <li>• Internetanschluss Download 500 MBit/s und Upload 200 MBit/s</li> <li>• Inkl. 3 Sprachkanäle und 3 Rufnummern</li> </ul>
Vulkan Premium / Vulkan Professional Premium	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz</li> <li>• Internetanschluss Download 1.000 MBit/s und Upload 300 MBit/s</li> <li>• Inkl. 3 Sprachkanäle und 3 Rufnummern</li> </ul>
Vulkan Flex / Vulkan Professional Flex	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz</li> <li>• Internetanschluss Download 1.000 MBit/s und Upload 300 MBit/s</li> <li>• Inkl. 3 Sprachkanäle und 3 Rufnummern</li> </ul>

### 2. Nutzungsvoraussetzungen

Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem der TK-Anbieter Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“). Nutzungsvoraussetzung ist ein Anschluss an das Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters und ein kompatibles Kundenendgerät. Der vom TK-Anbieter 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 des TK-Anbieters. Je nach Funktionsumfang des eigenen Routers können die hier genannten Leistungen von den tatsächlich zur Verfügung stehenden Leistungen abweichen. Die Telekommunikationsdienstleistungen des TK-Anbieters, 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 des TK-Anbieters ist nicht möglich.

### 3. Leistungen des Telefoniedienstes

Bei den Telefonie-Produkten des TK-Anbieters stellt der TK-Anbieter 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 zum TK-Anbieter mitnehmen. Der Telefoniedienst umfasst: 3 Sprachkanäle, bis zu 3 kostenlose Rufnummern bei Neuanschlüssen, Erweiterung auf bis zu 7 Sprachkanälen und 10 Rufnummern gegen Entgelt gemäß Preisliste.

### 3.1 Standardleistungen

#### 3.1.1 Verbindungen (Sprache, Fax)

Verbindungen ins deutsche Festnetz sind im Basispaket inklusive. Verbindungen in das deutsche Mobilfunknetz, ins Ausland sowie kostenpflichtige Mehrwertdienste sind kostenpflichtig und werden gemäß der Preisliste abgerechnet.

#### 3.1.2 Telefonieleistungsmerkmale, Rufnummernanzeige, Einschränkungen

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung

- Direktwahl von Endgeräten einer TK-Anlage Direct Dialling In (DDI).
- Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP).
- Unterdrückung der eigenen Rufnummer (CLIR).
- Anklopfen (CW=Call Waiting) wird unterstützt.
- Rückfragen / Makeln.
- Dreierkonferenz.
- Notruf Funktion.
- Fax (T.38 Standard bei VoIP).
- Übermittlung der Tarifansagen.
- Sperren vordefinierter Verbindungsziele für bestimmte Endkundenanschlüsse.
- Rufnummernblock (nur für Geschäftskunden).

Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes.

Der TK-Anbieter 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.

Der Telefoniedienst enthält folgende Einschränkungen:

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse:

- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen, Nutzung von ISDN-PC-Karten wird nicht unterstützt.
- Die Funktion von besonderen Notrufanschlüssen (z.B. Aufzugsanlagen, Brandmeldeanlagen, Hausnotrufgeräten usw.) kann nicht sichergestellt werden.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunksprachnetze können aufgrund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsqualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein, ohne dass der TK-Anbieter darauf Einfluss nehmen kann. Verbindungen in das nicht EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von dem TK-Anbieter mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde (siehe Preisliste Telefonie). Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich.

### 3.2 Rufnummern

In dem Basispaket sind standardmäßig 3 Rufnummern enthalten. Es können bis zu 10 Einzelrufnummern bereitgestellt werden, die Kosten können der Preisliste entnommen werden. Geschäftskunden haben die Möglichkeit, bei Zustimmung der Bundesnetzagentur, einen Rufnummernblock zu beantragen. Im Rahmen der Produkte Vulkan Professional ist die maximale Größe der Rufnummernblöcke auf 10 Rufnummern begrenzt. Die diesbezüglichen Kosten können der Preisliste entnommen werden.

#### 3.2.1 Rufnummernmitnahme und Portierung

Der TK-Anbieter stellt sicher, dass der Kunde auf Antrag die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften beibehalten kann (Rufnummernmitnahme). Der TK-Anbieter 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 den TK-Anbieter 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 den TK-Anbieter. Der TK-Anbieter 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 (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) 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.

#### 3.2.2 Nomadische Nutzung

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt, das heißt, eine darüberhinausgehende Nutzung des Telefonanschlusses (z.B. im Ausland) ist nicht zulässig.

### 3.2.3 Automatische Anrufweiserschaltung

Der Kunde kann beim TK-Anbieter beantragen, eine von einem Dritten veranlasste automatische Weiserschaltung auf das Endgerät des Kunden unentgeltlich abzustellen.

### 3.3 Sperrung bestimmter Telefoniedienste

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 mit separatem Auftragsformular sowie der Eingang des hierfür erhobenen Entgeltes gemäß Preisliste (Position „Rufnummerngasse entsperren“) bei dem TK-Anbieter. 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. Der TK-Anbieter wird dies umsetzen, soweit ihm dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß Preisliste (Position „Rufnummerngasse entsperren“) 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 Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) 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 Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf einen Einzelverbindungs nachweis.

### 3.5 Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann sich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eingetragen lassen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden beim TK-Anbieter in Textform. Hierbei kann der Kunde über etwaige eingebettete Suchfunktionen ermittelt werden, weitere Informationen erhält der Kunde vor Eintragung. Auch Angaben wie Beruf und Branche können auf Wunsch eingetragen werden. Der Kunde kann individuell wünschen, welche Angaben veröffentlicht werden sollen. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an den TK-Anbieter. Der Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Auch Mitbenutzer des Anschlusses können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden.

### 3.6 Notruf

**Der TK-Anbieter gewährleistet die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Bei einem Stromausfall sind Notrufe z. B. über die Nummern 110 und 112 nicht möglich. Dasselbe gilt bei anderen kurzfristigen technischen Störungen. Der Aufbau einer Notrufverbindung oder die Zustellung eines Notrufs kann daher nicht jederzeit gewährleistet werden. Veränderungen an der Konfiguration der Endgeräte können Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten, kann der tatsächliche Standort des Kunden nicht ermittelt werden.**

### 3.7 Telefontarife/Flatrate

Der TK-Anbieter ermöglicht dem Kunden im Rahmen der angebotenen Telefoniedienste eine pauschale Herstellung von Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon Rufnummern zu Mehrwertdiensten. 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 der TK-Anbieter und die vorgelagerten Diensteanbieter 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.	Latenz	Verzögerungsschwankungen	Paketverlust
Vulkan Basic / Vulkan Professional Basic	nein	90 / 100 / 100 MBit/s	45 / 50 / 50 MBit/s	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021
Vulkan Classic / Vulkan Professional Classic	nein	225 / 250 / 250 MBit/s	90 / 100 / 100 MBit/s	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021
Vulkan Plus / Vulkan Professional Plus	nein	425 / 500 / 500 MBit/s	180 / 200 / 200 MBit/s	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021
Vulkan Premium / Vulkan Professional Premium	nein	800 / 850 / 1.000 MBit/s	270 / 300 / 300 MBit/s	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021
Vulkan Flex / Vulkan Professional Flex	nein	800 / 850 / 1.000 MBit/s	270 / 300 / 300 MBit/s	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021	Auf Nachfrage ab 01.12.2021

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches 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 Anschlussleitung, Netzauslastung, Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhabers oder Endgeräte des Kunden (z. B. WLAN-Router, PC, Betriebssystem). Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt zudem von den vom Kunden verwendeten Datengeräten ab, deren Eigenschaften sowie Verbindungen untereinander. Dies betrifft alle eingesetzten Geräte in der Signalkette am Kundenanschluss, z.B. (WLAN-)Router (oder sonstige Netzwerkgeräte) bis hin zum Kunden-PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software; diese Faktoren liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches des TK-Anbieters. Die im Einzelfall vom Kunden erreichbare Datenrate hängt ferner ab von der auf dem Zielsystem im Internet, dessen Internetanbindung und den verschiedenen Zusammenschaltungsknoten verschiedener Internetanbieter im Internet gerade verfügbaren Datenrate; diese Faktoren liegen ebenfalls außerhalb des Verantwortungsbereiches des TK-Anbieters. Zusicherungen von Übertragungsgeschwindigkeiten zu bestimmten Hosts im Internet sind aufgrund der technischen Struktur des Internets nicht möglich. Auch die Technologie des Endleitungsnetzes kann die Übertragungsgeschwindigkeit beeinflussen, wird z.B. ein Endleitungsnetz von mehreren Nutzern unterschiedlicher Anschlüsse genutzt („shared medium“) kann die Geschwindigkeit ebenfalls beeinträchtigt werden.

#### 4.2 Internet-Flatrate und Nutzungsbedingungen

Die Vulkan- und die Vulkan-Professional-Breitband-Internetverbindungen des TK-Anbieters werden mit einer Flatrate bereitgestellt, d.h. mit einem Pauschaltarif für Internetverbindungen und deren Datenübertragung. Die monatliche Pauschale für den Internetanschluss ist in den entsprechenden Produkten enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit spielen für die Abrechnung keine Rolle, soweit keine deutlich überdurchschnittliche Nutzung erfolgt (fair-use).

Es ist bei Privatkundenprodukten unzulässig, über den Anschluss im Internet Daten oder Dienste für einen unbegrenzten oder einen den persönlich bekannten Personenkreis hinausgehenden Nutzerkreis bereitzustellen (Betreiben von Servern etc.).

Eine vollständige oder teilweise Gebrauchsüberlassung an Dritte ist nur gestattet, falls diese dritten Personen der häuslichen Gemeinschaft (bei privater Nutzung) oder dem Geschäftsbetrieb (bei gewerblicher Nutzung) angehören.

#### 4.3 Verkehrsmanagement

Der TK-Anbieter 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. Der TK-Anbieter empfiehlt von der unverschlüsselten Übertragung personenbezogener Daten, Passwörtern und sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

### 5. Produktwechsel

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Basispaket Internet & Telefonie mit höherem Basisentgelt beauftragen.

Ein Downgrade auf ein anderes Basispaket Internet & Telefonie mit geringerem Basisentgelt ist nur mit Wirkung zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. nach Ablauf dieser jederzeit mit einer Frist von einem Monat möglich, ausgenommen hiervon sind Aktionsangebote, wie z.B. die kostenlose Möglichkeit zum Downgrade für das zweite Vertragsjahr bei dem Ausbruchsangebot für das Vulkan-Premium-Produkt. Voraussetzung für ein Downgrade ist die rechtzeitige schriftliche Mitteilung mindestens einen Monat vor Beginn des zweiten Vertragsjahres. Aufgrund des Bereitstellungsaufwandes beginnt bei einem Produktwechsel die Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten erneut mit Aktivierung des neuen Produktes, dies gilt nicht im Falle von einzelnen Aktionsangeboten, wie z.B. der kostenlosen Möglichkeit zum Downgrade für das zweite Vertragsjahr bei dem Ausbruchsangebot für das Vulkan-Premium-Produkt: Bei einem Downgrade innerhalb von derartigen Aktionsangeboten läuft die Vertragslaufzeit unverändert fort, ohne dass die Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten erneut beginnt.

Bei allen Produktwechseln ist zu berücksichtigen, dass der Vorzugspreis für das Produkt im ersten Jahr in allen Tarifen über 24 Monate nur für Vulkan-Neukunden gilt, in deren Haushalt in den letzten drei Monaten kein Internetanschluss des TK-Anbieters vorhanden war.

### 6. Verfügbarkeit und Entstörung

#### 6.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Dienstverfügbarkeit von 95 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 von bis zu vier Stunden/Kalendermonat
- 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 Sperrern
- Höhere Gewalt

#### 6.2 Störungsanzeige, Dokumentation

Der TK-Anbieter wird Störungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Für die Störungsanzeige durch den Kunden hält der TK-Anbieter eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif unter Tel. 06641/9128-190, per E-Mail unter [stoerung@glasfaser-lauterbach.de](mailto:stoerung@glasfaser-lauterbach.de) bereit. Die Störungshotline ist täglich 24 Stunden erreichbar. Alternativ kann das online bereitgestellte Kundenportal für Störungsanzeigen genutzt werden.

#### 6.3 Servicebereitschaft, Dokumentation

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 9.00 bis 17.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Hessen sind. Nur während der Servicebereitschaft ist eine Bearbeitung der Störungsanzeigen möglich, sodass nur während dieser Zeit dem TK-Anbieter die Störungsanzeige auch als Störungsmeldung im Sinne des Telekommunikationsgesetzes eingehen kann. Der TK-Anbieter wird den Eingang der Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen innerhalb der Servicebereitschaft jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren.

#### 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 unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich des TK-Anbieters 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 den TK-Anbieter im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs des TK-Anbieters 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 24 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Wenn der TK-Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann (Wiederherstellung), wird er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Falls erforderlich, vereinbart der TK-Anbieter bzw. ein von ihm beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Auf die Kostentragungspflicht bei Nichteinhaltung von Terminen gemäß der AGB wird hingewiesen.

## 6.7 Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Entstörung

Der TK-Anbieter 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 des TK-Anbieters, 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 der TK-Anbieter 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. Der TK-Anbieter verzögert oder missbraucht den Wechsel nicht. Der TK-Anbieter 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 Bereitstellungszeitpunkt, Vertragslaufzeiten und Kündigungsfrist Zusatzoptionen

Zusätzliche zum Bestellzeitpunkt verfügbare Tarifoptionen zu den Produkten können, sofern und soweit bei den einzelnen Optionen nicht anders beschrieben, jederzeit bestellt werden. Sofern und soweit bei den einzelnen Optionen nicht anders beschrieben, ist die Laufzeit der Optionen unbeschränkt, sie können jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen ändert die Mindestvertragslaufzeit des Basispaketes nicht.

### 8.2 Hardware-Optionen

#### 8.2.1 Router

Der ordnungsgemäße Betrieb des Anschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen wird nur bei Verwendung des von dem TK-Anbieter - gegebenenfalls gegen Entgelt lt. Preisliste - zur Verfügung gestellten Routers gewährleistet. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist der TK-Anbieter berechtigt, die für die ordnungsgemäße Funktion erforderlichen Einstellungen und Aktualisierungen der Firmware automatisiert per Fernwartung (z. B. gemäß TR-069 Protokoll) auf das Endgerät zu übermitteln sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist das Endgerät für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft während der Aktualisierung auch die Telefonie inklusive Notrufe. Der TK-Anbieter wird die Aktualisierung nach Möglichkeit in den Nachtstunden durchführen. Die grundsätzliche Verfügbarkeit des Notrufs bleibt unberührt; diese ist außerhalb der Aktualisierungszeiten jederzeit gegeben. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen.

#### 8.2.2 Verwendung eines eigenen Routers

Der Kunde ist berechtigt, einen eigenen Router nach seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die SIP-Kennung für den Telefoniedienst werden dem Kunden zur Verfügung gestellt. Die ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann in diesem Falle nicht gewährleistet werden, die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht kein Anspruch auf die Verwendbarkeit eines spezifischen Kundenrouters. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen.

### 8.3 Upload-Boost

Der Kunde hat die Möglichkeit, bei bestimmten Produkten eine Verdoppelung der Upload-Geschwindigkeit hinzubuchen. Geschäftskunden haben die Möglichkeit, bei bestimmten Produkten eine symmetrische Upload-Geschwindigkeit hinzubuchen. Die Preise und Bedingungen sind in der jeweiligen Preisliste hinterlegt. Die Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist richtet sich an die Vertragslaufzeit des Hauptproduktes.

### 8.4 Feste IP-Adresse

Geschäftskunden haben die Möglichkeit, eine feste IP-Networking IPv4 hinzubuchen. Die Preise und Bedingungen sind in der Preisliste hinterlegt. Die Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist richtet sich an die Vertragslaufzeit des Hauptproduktes.

## 9. Besonderheiten bei Leistungen für Geschäftskunden

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Geschäftskunden, soweit im Auftragsformular und/oder den AGB hierauf Bezug genommen wird und nicht ausdrücklich zwischen dem TK-Anbieter und dem Geschäftskunden etwas anderes vereinbart ist. Ziff. 1-8 der Leistungsbeschreibung gilt in diesem Fall für Geschäftskunden entsprechend, soweit in den nachfolgenden Bestimmungen dieser Ziff. 9 oder den weiteren Vertragsdokumenten (z.B. Auftragsformular, Produktinformationsblatt, Leistungsbeschreibung, Service-Level-Agreement) zwischen dem TK-Anbieter und dem Geschäftskunden nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist. Derartige Sondervereinbarungen gehen dieser Leistungsbeschreibung vor.

### 9.1 Ausnahmen von der Internet-Flatrate-Nutzung nach Ziff. 4.2

Soweit die Tätigkeit des Geschäftskunden auch eine Tätigkeit umfasst, die nach Ziff. 4.2 untersagt ist (z.B. Betrieb von Servern oder Bereitstellung von Diensten über einen persönlich bekannten Personenkreis hinaus), findet dies für Geschäftskunden keine Anwendung. Der Geschäftskunde kann also beispielsweise auch seinen eigenen Kunden und Mitarbeitern die Internet-Leistungen des TK-Anbieters über WLAN zur Verfügung stellen.