# Leistungsbeschreibung

**1. Überblick**

Der Leistungsumfang für Internet- und Telefoniedienstleistungen von der net services GmbH & Co. KG, Sitz der Gesellschaft: Lise-Meitner-Str. 4, 24941 Flensburg, (folgend „net services" genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte (folgend als „FABnet" bezeichnet).

**2. Produkte**

**Basis-Paket**

- Internet-Anschluss mit 512 Kbit/s Down- und 64 Kbit/s Upload Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- Telefon-Anschluss mit Telefonleitung und einer Rufnummer
- Verschiedene Telefon-Optionen zubuchbar
- TV & Hörfunk

**Internet-Flat S**

- Internet-Anschluss mit 25 Mbit/s Down- und 2,5Mbit/s Upload Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- Telefon-Anschluss mit Telefonleitung und einer Rufnummer
- Verschiedene Telefon-Optionen zubuchbar
- TV & Hörfunk

**Internet-Flat M**

- Internet-Anschluss mit 50 Mbit/s Down- und 5 Mbit/s Upload Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- Telefon-Anschluss mit Telefonleitung und einer Rufnummer
- Verschiedene Telefon-Optionen zubuchbar
- TV & Hörfunk

**3. Festnetzverbindungen**

**3. 1 Notrufe**

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Fritz!Box, ONT, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltstandort vereinbart wurde (siehe hierzu auch Ziffer 16.6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der net services bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

**3. 2 Anschluss**

Die net services überlasst dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die net services hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher nicht angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- ggf. Sonstige

Die net services stellt dem Kunden je Anschlussart für einen SIP-Anschluss, einen Sprachkanal mit Rufnummer zur Verfügung. Die net services behält sich vor jederzeit die Zuteilung je SIP-Anschluss zu ändern.

**3. 3 Rufnummervergabe / Rufnummerportierung**

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle:

| Anschlussart | Anzahl Sprachkanäle | Anzahl Rufnummern |
|---|---|---|
| Standard-Anschluss | Ein Sprachkanal | Eine Rufnummer |

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der net services, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der net services zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der net services von der BNetzA zugeteilt wurde (kostenpflichtig gemäß Preisliste).

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der net services unter Beachtung der Regelungen zu der nachfolgenden Ziffer 3.4: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der net services übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Vorwahlbereich verbleibt.

**3.4 Anbieterwechsel / Ablauf**

Der Kunde kann die net services beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der net services zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die net services sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der net services zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der net services an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die net services ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der net services beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

**3.5 Eintrag in das Telekommunikationsverzeichnis**

Sofern vom Kunden gewünscht, leitet die net services Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrag in das öffentlich gedruckte und elektronische Telekommunikationsverzeichnis (z.B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften an die entsprechende Auskunftsdienste weiter. Auf Wunsch des Kunden kann auf den Dienst „Inversuche" (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) verzichtet werden.

**3.6 Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicenummern) / Sperre**

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu An-

schlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der net services realisiert, sofern die net services entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service „0180x“,
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern „017x“,
- Auslandsverbindungen,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch die net services eingerichtet.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind auf der Grundlage einer vorhandener Fakturierungs- und Inkassovereinbarungen aus dem Netz der net services erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der net services zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die net services ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechen.

Die net services ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der net services Sicherheiten zu leisten).

### 3.7 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Grundfunktionen für den Telefonanschluss bereitgestellt. Die Leistungsmerkmale können durch den Kundenservice von der net services (kostenpflichtig gemäß Preisliste) oder direkt über die Endgeräte aktiviert oder deaktiviert werden. Gleiches trifft auch auf die Überprüfung der aktuellen Einstellungen der Leistungsmerkmale zu. Die Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers

  Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

- Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)

  Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses, sofern nicht Unterdrückung gewählt wird.

- Unterdrückung der Rufnummer (CLIR)

  Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner. Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartners verhindert.

- Dreierkonferenz (3PTY)

  Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird eine Konferenzschaltung mit bis zu 3 Teilnehmern aufgebaut.

- Anklopfen (CW)

  Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird während eines bestehenden Gesprächs der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert.

- Rückfragen / Makeln (HOLD)

  Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer zwischen zwei Verbindungen hin- und herschalten, ohne dass der jeweils wartende Teilnehmer mithören kann.

- Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box

  Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!-Box (Einstellung)

- Anrufweiterschaltung

  Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

  - ständige Anrufweiterschaltung (CFU)
  - fallweise bei Besetzt (CFB)
  - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden (CFNR)

  Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der net services zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird. Die Abrechnung über eine gebuchten Telefonie-Option (Festnetz-Flat, Mobil-Flat, Ausland-Flat oder sonstige Minuten-Pakete) ist ausgeschlossen und wird kostenpflichtig gemäß Verbindungsentgelte minutengenau abgerechnet.

  Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

### 3.8 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Die net services stellt, jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesonderte Entgelte nicht im Standardleistungsumfang enthaltene Leistungsmerkmale zur Verfügung (kostenpflichtig gemäß Preisliste).

- Fangschaltung / Rufnummeridentifikation (MCID)

  Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die net services für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch die net services. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig gemäß Preisliste und erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

- Anschlusssperre von abgehendenden Anrufen (OCB)

  Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der net services für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Die Sperre kann sowohl für nationale als auch für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Anwender auch ankommende Verbindungen (Vollsperre) einstellen lassen. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Abgehende

Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig gemäß Preisliste. Die Sperrklassen sind im Dokument „Sperrklassen" beschrieben.

- Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der net services eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der net services zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer(n) ist kostenpflichtig gemäß Preisliste.

- Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Nach § 66j Abs. 2 TKG setzt die net services standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann die net services damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen. Das Einrichten der Rufnummer ist kostenfrei, die spätere Löschung ist kostenpflichtig.

## 4. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der net services bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die net services vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

net services ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels einer öffentlichen dynamischen IPv6-Adresse sowie einer privaten dynamischen IPv4-Adresse, die auf eine öffentliche dynamische IPv4-Adresse umgeschrieben wird (CGN, Carrier Grade Network Address Translation).

Die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf SmartHome-Geräte wie Kameras oder Türklingeln, PC-Fernwartung, VPN) ist prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich. net services verweist diesbezüglich auf die Hersteller, die von ihnen angebotenen Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die net services ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der net services automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der net services von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der net services.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der net services ist nicht möglich.

Für den von der net services bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der net services erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

| Produkt | Datenoption | Downstream min./norm./max. | Upstream min./norm./max. |
|---|---|---|---|
| **Internet-Flat S** | **VDSL** | **1 / 19 / 25** | **0,2 / 2,5 / 2,5** |
| **Internet-Flat M** | **VDSL** | **1 / 38 / 50** | **0,2 / 5 / 5** |

**Hinweis:**

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Versorgungsgebietes 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. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die net services wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vor übergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs. 3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

### 4.1 Rechnungsstellung / Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von der net services nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Einen Hinweis auf die Rechnung erfolgt per E-Mail (wenn angegeben) jeden Monat spätestens am 10. Kalendertag des Folgemonats. Auf Wunsch wird diese Rechnung zusätzlich in Papierform postalisch an den Kunden verschickt. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht (EVN). In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. net services behält sich das Recht vor, keinen EVN über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden, zu erstellen; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern und zu Servicerufnummern.

### 4.2 Kundenportal

net services stellt jedem Kunden ein internetbasiertes Kundenportal zur Verfü-

gung. In diesem kann der Kunde unterschiedliche Informationen u.a. über:

- Produkte und Tarife
- persönliche Kundendaten (z.B. Name, Anschrift, Bankverbindung)

Rechnungen und Einzelverbindungsnachweise einsehen und zum Teil verändern.

Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über eine Zugangserkennung und ein persönliches Kennwort. Die Zugangsdaten werden dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

### 4.3 Störungen allgemein

Die net services beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Die net services überprüft bei Eingang einer Störmeldung, fristgemäß nach Ziff. 4.3.2, ob es sich um eine Störung im net services-Netz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wurde. Sind Störungen nicht im net services-Netz begründet, sondern im Fremdnetzen, gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die net services hierbei insbesondere folgende Leistungen:

#### 4.3.1 Annahme der Störungsmeldung

Störungsmeldungen werden wie folgt angenommen:

Telefonisch unter: 0461 - 16 95 95 95

Mo.-Fr.: 8:00-19:00 Uhr / Sa.: 09:00-16:00 Uhr

Elektronisch unter: www.FABnet.sh/service/kontakt oderinfo@fab-mail.de

(Grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr)

**Hinweis:** Außerhalb der Geschäftszeiten können Störungsmeldungen telefonisch hinterlassen werden. In dem Fall wird die Störung umgehend zu Beginn der Betriebszeit bearbeitet.

#### 4.3.2 Entstörungsfrist

- Entstörung Telefon & Internet

Die net services beseitigt Störungen nach der Störungsmeldung in der Regel innerhalb von 24 Stunden beseitigt.

- Entstörung Fernsehen & Hörfunk

Die net services beseitigt Störungen in der Regel innerhalb von 24 Stunden, sofern sich Störungen auf eine Leistungspflicht aus den Besonderen Geschäftsbedingungen „Fernsehen und Hörfunk“ beziehen.

#### 4.3.3 Technikereinsatz

Die net services vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Werktags zwischen 8.00-17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine Aufwandspauschale (kostenpflichtig gemäß Preisliste) berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten. Die Kosten für den Servicetechniker werden von der net services nur übernommen, sofern die Ursache der Störung auf Seiten der net services lag.

#### 4.3.4 Rückmeldung

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

Auch informiert die net services den Kunden nach Beendigung der Entstörung 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 Ziffer 4.3.2 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der net services elektronische Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die net services bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## 5. Wartung der Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der net services finden in der Regel zwischen 00:00-06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die net services Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der net services steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die net services gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit des Telefon- und Internetdienstes sowie ggf. sonstige Dienste von 97,5 %.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nicht-verfügbarkeit)

Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- oder Ausland angeschaltet sind
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der net services auftreten, z.B.in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

## 6. Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort Installation für Telefon & Internet ist kostenpflichtig gemäß Preisliste und nur in Verbindung mit einem Router der net services buchbar.

Bei der Vor-Ort Installation werden folgende Leistungen erbracht:

- Installation und Inbetriebnahme des WLAN-Routers
- Anschluss der Telefone an den WLAN-Router
- Anschluss eines PC/Laptop an den WLAN-Router

## 7. Pönalen, Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

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

Wird eine Störung von der net services 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 und
- 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.

Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem 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 net services 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.

### 7.2 Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der net services, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde

hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

**7.3 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG**

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der net services, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

**7.4 Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG**

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der net services in den 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.

**8. Überlassung eines Kabelmodems (Leihe)**

Der Kunde bekommt für die Dauer des Vertragsverhältnisses von der net services ein Kabelmodem im Wege der Leihe zur Verfügung gestellt (dem gewünschten Produkt / Paket entsprechend). Dieses Gerät ist nach Vertragsende in einwandfreiem technischem Zustand an die net services zurückzugeben und verbleibt mithin im Eigentum der net services. Das unentgeltlich zur Verfügung gestellte Kabelmodem ist technisch auf die von net services zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen und Diensten führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Schäden, die durch Geräte verursacht werden, welche net services nicht zur Verfügung gestellt hat, trägt der Kunde. Insbesondere liegt es im Risiko des Kunden, wenn er einen eigenen Router an das Kabelmodem der net services anschließt. Wenn Störungen im Netz der net services durch Geräte, welche die net services nicht zur Verfügung gestellt hat, verursacht werden, darf gemäß dem Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG) eine Netztrennung des Kunden vorgenommen werden. Die net services behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen. Für die von der net services bereitgestellten Dienste sind ausschließlich Kabelmodems mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Kabelmodems mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von net services erkannt und können folglich keine Verbindung herstellen. Auch kann dieses einen negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Net services stellt dem Kunden für die Nutzung der vertragsgegen-ständlichen Dienste ein Kabelmodem in der Ausführung ARRIS TM822S bereit.

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der net services zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der net services genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der net services freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die net services behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters, siehe Ziffer 5).

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der net services keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten:

Hinsichtlich der Verwendung eines vom Kunden im Rahmen der Routerfreiheit selbst gewählten Routers besteht kein Support hinsichtlich technischer Fragen des frei gewählten Gerätes. Der Kunde wird sich in diesem Fall an den Hersteller seines Routers wenden.

Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.

**10. Verwendung eigener Endgeräte (Router)**

Es liegt im Risiko des Endkunden, ob bestimmte Leistungen funktio-nieren, wenn er ein eigenes Endgerät verwendet. Der Kunde trägt gemäß den vertraglichen Regelungen die Aufwendungen für die Behebung von Störungen und Schäden durch eine unsachgemäße Inbetriebnahme oder das Verwenden von nicht schnittstellenkonformen Endgeräten. Nur bei Verwendung eines schnittstellenkonformen und von der net services überlassenen Endgerätes (nachfolgend „managebares Endgerät" genannt) können die Produktleistungen und –eigenschaften vertragsgemäß umfassend erbracht werden. Wird ein nicht managebares Endgerät eingesetzt, kann keine Überwachung der Eigenschaften stattfinden und keine Gewähr für die Qualität der Dienste übernommen werden. Die endgerätebezogenen Leistungen, insbesondere die Vor-Ort-Installation, gelten mithin nicht für eigene Endgeräte des Kunden. Die Verantwortung der net services endet am passiven Netzabschlusspunkt, also der Schnittstelle zum öffentlichen Telekommunikationsnetz (z.B. TAE-Dose, etc.). Der Kunde trägt bei Verwendung eines eigenen Endgerätes die Schäden, welche durch den Missbrauch des Endgeräts durch Dritte entstehen.

Für den Fall, dass der Kunde ein eigenes Endgerät verwenden möchte, weisen wir vorsorglich nochmals darauf hin, dass dieses Gerät auf jeden Fall die Schnittstellenspezifikation der net services erfüllen muss. Bei Verwendung eines eigenen Endgeräts werden dem Kunden die für den Anschluss erforderlichen Zugangsdaten und Informationen kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde prüft eigenständig vor Erwerb oder Nutzung eines eigenen Endgeräts anhand der Produktbeschreibung und der Bedienungshinweise des Endgeräteherstellers, ob das Endgerät die notwendige Schnittstellenspezifikation erfüllt. Dieses Endgerät gehört nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der net services und daher hat der Kunde selbst für Inbetriebnahme und Anschluss gemäß dem Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG), insbesondere für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme sind unbedingt die Hinweise des Endgeräteherstellers zu beachten und einzuhalten. Wenn Störungen im Netz der net services verursacht werden, darf gemäß FTEG eine Netztrennung des Kunden vorgenommen werden. Im Übrigen wird in Hinblick auf die Verwendung eines eigenen Endgeräts ergänzend auf Ziffer 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

**11. Fernsehen & Hörfunk (Kabelanschluss)**

Die net services übergibt dem Kunden am Haus- bzw. Wohnunübergabepunkt Rundfunksignale für Fernseh- und Hörfunkprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen mit herkömmlichen Antennen in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind sowie die Erweiterung um analoge TV-Programme.

**11.1 Voraussetzungen**

Die net services stellt jeden Kunden, teilweise auch nur mit Beauftragung (kos-

tenpflichtig gemäß Preisliste) Rundfunksignale für Fernseher & Hörfunkprogramme zur Verfügung.

**11.2 TV-Signal**

Der Kunde benötigt für den Empfang digitaler Fernseh- und Hörfunkprogramme ein Fernsehapparat mit beinhaltetem digitalem Empfangsteil oder funktionierenden Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil. Diese Geräte sind nicht im Leistungsumfang der net services enthalten und vom Kunden zu stellen.

**11.3 Programme**

Die net services stellt dem Kunden eine Auswahl von Sendern für den Empfang zur Verfügung. Die net services hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten der einzelnen Kanäle.