

# Leistungsbeschreibung

## 1. Leistungen der net services

Dieses Dokument beschreibt die Internet-, Telefon- und TV-Produkte aus der Produktreihe der net services GmbH & Co. KG (im Folgenden net services genannt). Sie ist somit gültig für die folgenden Pakete (im Folgenden zusammengefasst zu „komflat“):

- Basis Paket
- Deutschland-Flat
- Europa-Flat
- Internet-Flat 50
- Internet-Flat 100

## 2. Telefondienste

Mit dem in den Paketen enthaltenen Telefonanschluss kann der Kunde Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen. Die Telefonverbindungen stellen Wählverbindungen dar und beinhalten die Realisierung von Sprachverbindungsanschlüssen zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale als auch internationale Telefon-Festnetze und Mobilfunknetze sowie zu Sonder- und Servicrufnummern. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtung kann es zu Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang kommen, die nicht im Verantwortungsbereich der net services liegen. Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde. Verbindungen zu anderen Telefon-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich. Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte, erhält der Kunde von der net services eine Teilnehmerrufnummer zugeteilt. Auf Wunsch sind bis zu drei Rufnummern möglich. Standardgemäß erhält der Kunde einen Sprachkanal, max. drei sind insgesamt möglich (kostenpflichtig gemäß Preisliste). Weitere Rufnummern sind möglich. Diese erhalten aber keinen eigenen Sprachkanal, sondern werden lediglich weitergeleitet. Hinweis zu Notrufen: Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. FRITZ!Box, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit in diesem Falle NICHT möglich. Siehe auch § 12 Ziffer (6) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der net services bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.

### 2.1 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche im Telefondienst der net services werden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 % erstellt. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergangspunkt am Eingang des Telekommunikationsnetzes von der net services zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

### 2.2 Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Grundfunktionen für den Telefonanschluss bereitgestellt. Die Leistungsmerkmale können vom Kunden über das ihm zur Verfügung stehende Kundenportal selbst, durch den Kundenservice von net services oder direkt über die Endgeräte aktiviert oder deaktiviert werden. Gleiches trifft auch auf die Überprüfung der aktuellen Einstellungen der Leistungsmerkmale zu. Die Einrichtung der Leistungsmerkmale ist abhängig vom Leistungsumfang der Endgeräte des Teilnehmers. Die Leistungsmerkmale können nur genutzt werden, wenn diese auch von den Endgeräten auf Seiten des Teilnehmers unterstützt werden.

- Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner (CLIP)

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird dem angerufenen Endteilnehmer die Rufnummer des Anrufers übermittelt, sofern nicht Unterdrückung gewählt wird.

- Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Leistungsbeschreibungsgesprächspartner (CLIR)

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

- Anrufweiterleitung (CF)

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden Anrufe automatisch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet. Je nach aktivierter Ausprägung kann dieses fallweise bei Besetzt (CFB), bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden (CFNR) oder ständig (CFU) erfolgen.

## 2.3 Zusätzliche Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die net services stellt, jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesonderte Entgelte nachfolgende Zusatzleistungsmerkmale zur Verfügung. Die jeweils gültigen Tarife sind den vertraglich vereinbarten Tarif- und Preisinformationen der jeweiligen Preisliste zu entnehmen.

- Rufnummernidentifikation (MCID)

Der angerufene Gesprächspartner kann bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen durch Aktivierung des Leistungsmerkmals während oder kurz nach dem Gespräch eine Identifizierung des Anrufers durch net services vornehmen lassen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch net services. Die Freischaltung dieses Merkmals erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

- Sperren von abgehenden Anrufen (OCB)

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Sperrung abgehender Gespräche. Die Sperre kann sowohl für nationale als auch für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Die Sperrklassen sind im Dokument „Sperrklassen“ beschrieben. Bei Aktivierung einer Rufnummernsperre wird vor Gesprächsaufbau die in der festgelegten Sperrklassenkennzahl hinterlegte Liste mit den jeweiligen gesperrten Anrufzielen überprüft. Notrufe können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.

- Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

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

## 2.4 Rufnummernvergabe und –portierung

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) der net services zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann der Kunde mit net services im Falle des Anbieterwechsels die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von dem anderen Anbieter zugeteilt wurde und welche in das Telefonnetz von net services übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Vorwahlbereich verbleibt.

### 3. Internetdienste

Mit dem im Basis-Paket enthaltenen Internetanschluss kann der Kunde Verbindungen ins Internet aufbauen.

Übertragungsgeschwindigkeit:

Produkt	Download in Mbit/s			Upload in Mbit/s		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	minimal
Internet-Flat 25	1	19	25	0,2	2,5	2,5
Internet-Flat 50	1	38	50	0,2	5	5
Internet-Flat 100	1	81	100	0,2	6	10

Die maximal zur Verfügung stehende Bandbreite ist die, in der Produktbeschreibung, ausgewiesene und beworbene Bandbreite. Die Minimal zur Verfügung stehende Bandbreite bezieht auf die technisch geringste Bandbreite, die den Anschluss des Endkunden erreicht. Aufgrund der unten aufgeführten Einflussfaktoren kann kein realistischer Mindestwert ermittelt werden. Die normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite, stellt den Durchschnittswert der technisch erreichten Bandbreite aus bestehenden Werten in den entsprechenden Produkten der net services GmbH & Co. KG dar.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit kann nicht zugesagt werden.

#### 3.1 Internet-Technik

Der Zugang zum Netz der net services erfolgt über ein von der net services gestelltes Kabelmodem. Zur Nutzung des Internetzuganges ist vom Kundengerät eine dynamische IP-Adresse mittels DHCP zu beziehen. Der Zugang zum Internet wird gemäß den Produkt-/Tarifbeschreibungen mit den jeweiligen Down- und Uploadraten zur Verfügung gestellt. Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen des Kundenanschlusses ab. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dieses sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhaltenanbieters, Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)
- Physikalische Eigenschaften des Internetanschlusses, z. B. Länge der Leitung, Material der Leitung, Zustand der Leitung.

Weitere Einflussfaktoren auf die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit sind u. a. die Leistungsfähigkeit und Einstellungen des Kundengerätes, die Leitung zwischen Router und Kundengerät sowie die Performance im Internet selbst. Eine feste Zugangsbandbreite wird nicht garantiert. Andere Internetprovider können im Allgemeinen mit diesem Dienst nicht genutzt werden. Bestimmte Dienste sind bei Verwendung von IPv6 möglicherweise nicht oder nicht vollständig nutzbar.

#### 4. Betrieb von Sonderdiensten

Grundsätzlich ist der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Alarmmeldungen an Leitstellen, Hausnotrufe, EC-Cash-Terminals, an dem von der net services bereitgestellten Anschluss möglich und zulässig. Der Betrieb sowie die Funktionsfähigkeit solcher Sonderdienste werden von der net services nicht gewährleistet, da diese nicht Teil des Leistungsumfanges vom Anschlussvertrag sind. Für die Gewährleistung der Funktionsfähigkeit solcher Sonderdienste muss der Kunde ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter abschließen. Je nach Anforderung und Spezifikation des Sonderdienstes kann es zu Einschränkungen beim Betrieb des Anschlusses der net services kommen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

#### 5. Kundenportal

net services stellt jedem Kunden ein internetbasiertes Kundenportal zur Verfügung. In diesem kann der Kunde unterschiedliche Informationen u. a. über

- Produkte und Tarife
- persönliche Kundendaten (z. B. Name, Anschrift, Bankverbindung)
- Rechnungen und Einzelverbindungs-nachweise einsehen und zum Teil verändern.

Des Weiteren können über dieses Kundenportal Leistungsmerkmale für Telefonie eingestellt bzw. verändert werden. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt

über eine Zugangskennung und ein persönliches Kennwort. Die Zugangsdaten werden dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

#### 6. Eintrag in Telekommunikationsverzeichnisse

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

#### 7. 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. 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. Nicht aufgelistet werden Verbindungen zu Beratungsstellen gemäß §99 TKG Abs 2. 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 Servicerrufnummern. Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern und 118xy-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung: Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Der Kunde kann das Speicherverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte gemäß § 97 Abs. 3 TKG nach Versendung der Rechnung gespeichert.

#### 8. Service

##### 8.1 Allgemeine Entstörung

Die Aufnahme einer Störung erfolgt an den Tagen Montag bis Freitag von 08.00 bis 19.00 Uhr und Samstags von 09:00 bis 16.00 Uhr - gesetzliche Feiertage ausgenommen.

##### 8.2 Entstörprozess

Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf der Auftragsbestätigung sowie auf der Rechnung. net services überprüft bei Eingang einer Störungsmeldung unverzüglich, ob es sich um eine Störung im net services-Netz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im net services-Netz begründet, sondern in Fremdnetzen, gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers. Sofern ein Kunde eine Störung meldet, wird diese klassifiziert und bearbeitet.

- Reaktionszeit  
Die Reaktionszeit beginnt spätestens am jeweils darauf folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 Uhr. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt in der Regel vier Stunden.
- Beginn der Entstörung  
Die Entstörung beginnt unmittelbar im Anschluss an die Reaktionszeit.
- Entstörungsfrist  
Störungsmeldungen die Werkstags (Mo-Fr in der Zeit 08:00 bis 19:00 Uhr) eingehen, beseitigt die net services innerhalb von 24 Stunden (Entstörfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Bei Störungsmeldungen, die Freitags nach 19:00 Uhr, Samstags, Sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen Samstag, Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten wenn die Störung innerhalb der Entstörzeit zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

- Rückmeldungen  
Die net services informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Darüber hinaus kann sich der Kunde jederzeit über den aktuellen Status informieren.
- Kostenhinweis  
net services vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 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 (gemäß aktueller Preisliste) berechnet. Ist, aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe, eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist 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, 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 Servicerrufnummern. Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern und 118xy-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung: Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Der Kunde kann das Speicherverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte gemäß § 97 Abs. 3 TKG nach Versendung der Rechnung gespeichert.
- Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum, aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen, nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine Aufwandspauschale (gemäß aktueller Preisliste) berechnet. Ist, aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe, eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist 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.

### 8.3 Entstörung und Verfügbarkeit Telefon und Internet

Der Betriebszustand des Anschlusses hinsichtlich Funktionsfähigkeit und Übertragungsqualität der vorgenannten Dienste wird täglich 24 Stunden überwacht. Verfügbarkeitsaussagen sind auf den Standort bezogen und werden auf Jahressbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung von net services über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des Telefon- und Internetdienstes beträgt 97,5 %. Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- 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- oder Ausland angeschaltet sind
- durch Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden

### 8.4 Entstörung Fernsehen und Hörfunk

Die net services beseitigt Störungen zu den in Ziff. 8.2 beschriebenen Zeiten und innerhalb der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, sofern diese Störungen innerhalb des in den Besonderen Geschäftsbedingungen Fernsehen und Hörfunk beschriebenen Leistungsumfangs der net services fallen.

### 9. Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort Installation ist kostenpflichtig gem. 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/Kabelmodems
- Anschluss der Telefone an den WLAN-Router/Kabelmodems
- Anschluss eines PC/Laptop an den WLAN-Router/Kabelmodems

### 10. Überlassung Kabelmodem

Der Kunde bekommt für die Dauer des Vertragsverhältnisses von 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 der 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 net services nicht zur Verfügung gestellt hat, verursacht werden, darf gemäß dem Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG) eine Netztrennung des Kunden vorgenommen werden. 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 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 negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.



**net services GmbH & Co. KG**

Lise-Meitner-Straße 4 · 24941 Flensburg · Telefon +49 (0)461 16 95 95 95 · Telefax +49 (0)461 40 48 48 93 · [info@fab-mail.de](mailto:info@fab-mail.de)  
AG Flensburg HRA 7264 FL · USt-IdNr. DE278692101 · vertreten durch die Komplementärin net services Beteiligungsgesellschaft mbH  
AG Flensburg HRB 8903 FL · Geschäftsführung Dirk Moysich  
VR Bank Flensburg Schleswig · **IBAN** DE73 2176 3542 0004 4059 27 · **BIC** GENODEF1RSL

**[net.fab.sh](http://net.fab.sh)**