



1. ÜBERBLICK

Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH (nachfolgend: „Deutsche Glasfaser“) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon- und Internetleistungen basierend auf Glasfasertechnologie (nachfolgend: „DGHome Produkte“) an. DGHome Produkte können durch optional buchbare Paket-Erweiterungen und Zusatz-Optionen erweitert und ergänzt werden. Für alle Optionen gelten, sofern diese nicht in der nachfolgenden Leistungsbeschreibung geregelt sind, die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Geschäftsbedingungen sowie Leistungsbeschreibungen und Preislisten

2. PRODUKTE

Datum der Markteinführung 15.03.2017

DG basic 100

1. Internet-Anschluss mit 100 Mbit/s Down- und Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. E-Mail
4. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
5. DGTV optional buchbar

DG classic 200

1. Internet-Anschluss mit 200 Mbit/s Down- und Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. E-Mail
4. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
5. Inklusive Festnetz Flatrate
6. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
7. DGTV optional buchbar

DG premium 500

1. Internet-Anschluss mit 500 Mbit/s Down- und Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. E-Mail
4. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
5. Inklusive Festnetz Flatrate
6. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
7. DGTV optional buchbar

DG giga 1000

1. Produktbundle bestehend aus
 - a. Hauptprodukt DG premium 500
 - b. Produktoption Bandbreitenupgrade +500 Mbit/s im Download
2. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
3. DGTV optional buchbar

3. VERTRAGSGEGENSTAND

Deutsche Glasfaser stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, das heißt, sofern ein Hausübergabepunkt (HÜP) installiert worden ist, einen Anschluss für die Nutzung des Deutsche Glasfaser Netzes zur Verfügung. Darin enthalten ist ein Anschluss zur Nutzung des Deutsche Glasfaser Internetdienstes und ein Anschluss zur Nutzung des Deutsche Glasfaser Sprachdienstes (Telefonanschluss) sowie optional die Nutzung des TV-Dienstes von Deutsche Glasfaser Medien GmbH (abhängig von der Produktwahl). Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, derer sich zwecks Leistungserbringen bedient wird.

4. GLASFASERANSCHLUSS

4.1 Die Herstellung des Glasfaseranschlusses (i) einschließlich der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden und den folgenden Installationsarbeiten (Installation des HÜP, (ii) Installation des Glasfaserabschlussgeräts (NT) und (iii) die zugehörigen Glasfaser-Verkabelungen innerhalb der Wohnung/des Hauses des Kunden) erfolgt durch Deutsche Glasfaser Netz Entwicklung GmbH oder Deutsche Glasfaser Netz Operating GmbH („Netzbetreiber“). Die Arbeiten auf dem Grundstück des Kunden und im Gebäude des Kunden werden zwischen dem Netzbetreiber und dem Kunden separat geregelt.

Der HÜP wird im Keller oder Erdgeschoss, in einem Umkreis von bis zu 3 Metern zur Wanddurchführung (Bohrloch) installiert. Die NT wird an einer zwischen Kunde und dem Netzbetreiber vereinbarten Position in der Wohnung/im Haus installiert, dabei beschränkt sich die Kabellänge zwischen HÜP und NT im Einfamilienhaus jedoch auf maximal 20 Meter und im Mehrfamilienhaus auf maximal 20 Meter von Wohnungseintritt bis zum NT. Längere Entfernungen können mit dem Netzbetreiber abgestimmt werden, dabei sind die Mehrkosten durch den Kunden zu übernehmen.

Sofern die Anschlussadresse bereits mit einem anderen Glasfaseranschluss der Unternehmensgruppe Deutschen Glasfaser versorgt wurde, entfällt ein Anspruch auf Neubau/Umbau nach der unter 4.1, 2. Absatz dargestellten Art. In diesem Fall nutzt der Kunde die an dem Installationsort bestehenden technischen Einrichtungen (NT und/oder Router). Auf Wunsch kann der Kunde einen Umbau nach der unter 4.1 Absatz 2 benannten Art kostenpflichtig beauftragen.

4.2 Deutsche Glasfaser beauftragt den Netzbetreiber mit der Installation der notwendigen Glasfaser-Verkabelung und -Geräte beim Kunden.

4.3 Das Eigentum an dem Glasfaseranschluss, inklusive alle entgeltlich und unentgeltlich bereitgestellten Geräte und Software, geht nicht an den Kunden über, es sei denn, der Kunde hat diese von Deutsche Glasfaser käuflich erworben.

4.4 Hausübergabepunkt (HÜP)

Der HÜP wird als Übergangspunkt zwischen der Außen-Erdglasfaser und der Installation innerhalb des Gebäudes gesetzt. Die Öffnung des HÜP durch den Kunden ist unzulässig.

4.5 Glasfaserabschlussgerät (NT)

Das NT wandelt das Glasfasersignal auf eine RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss des Routers um und ist zwingend für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Es wird dem Kunden, ausschließlich im Zuge des Basis-Installationservices, überlassen. Die Miete ist in den monatlichen Grundentgelten der DGHome Produkten enthalten. Die Öffnung des NT oder die Verwendung anderer Geräte durch den Kunden ist unzulässig.

4.6 Router

Zur Nutzung der DGHome Produkten (und damit zur Nutzung des Glasfaseranschlusses) ist es erforderlich einen Router mit dem NT zu verbinden. Deutsche Glasfaser stellt dem Kunden gegen Überlassungsgebühr einen Router zur Verfügung. Wahlweise kann der Kunde auch einen eigenen Router verwenden der die Leistungsmerkmale unter 4.6.2 erfüllt.

4.6.1 Deutsche Glasfaser Router (DG-Router)

Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaseranschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen der DGHome Produkte und der Zusatz-Optionen wird nur bei Verwendung des von Deutsche Glasfaser gegen Überlassungsgebühr zur Verfügung gestellten Routers gewährleistet. Das Eigentum DG-Router verbleibt bei Deutsche Glasfaser. Nach 5 Jahren überträgt Deutsche Glasfaser das Eigentum an dem DG-Router an den Kunden. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist Deutsche Glasfaser berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem DG-Router zu installieren sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist der DG-Router für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen. Die genannten Dienste der DGHome Produkten und eventuelle Zusatz-Optionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an das NT und den DG-Router realisiert. Diese Netzabschlusseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endeinrichtungen (z.B. analoger Telefone) zur Übertragung von Sprache und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der Betrieb spezifischer ISDN-Dienste wie die ISDN Sprach- oder Datenübermittlung mit 64 Kbit/s LLC (Low Layer Compatibility) sowie analoge Modem-Verbindungen sind am DG-Router nicht möglich.

Soll ein ISDN EC-Cash Gerät am DG-Router verwendet werden, ist dieses beim EC-Cash Partner gegen ein modernes IP-fähiges Gerät auszutauschen. Letzteres ist am DG-Router anzuschließen. Nutzt der Kunde eine Wählanlage für Alarmanlagen, ist mit der Sicherheitsfirma zu klären, ob ein separater analoger Telefonanschluss notwendig ist. Wenn nicht, kann das Wählgerät am zur Verfügung gestellten Anschluss betrieben werden. Der Internetdienst wird am DG-Router über eine Schnittstelle 10/100 BaseT-Ethernet oder 1000 BaseT-Ethernet über RJ-45 Stecker zur Verfügung gestellt.

Detaillierte Spezifikationen des DG-Routers sind im Download-Portal auf der Internetseite www.deutsche-glasfaser.de hinterlegt.

4.6.2 Kundeneigener Router

Gemäß Telekommunikationsgesetz ist der Kunde berechtigt, einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die Zugangsdaten für den Telefondienst werden dem Kunden von Deutsche Glasfaser zur Verfügung gestellt. Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann durch Deutsche Glasfaser nicht gewährleistet werden. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. 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. Deutsche Glasfaser übernimmt in diesem Fall keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb der kundeneigenen Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaseranschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.

Dienst Internet:

Der kundeneigene Router muss folgende technische Features/Spezifikationen erfüllen:

- WAN-Interface: 1000/100Base-T RJ-45 Port
- Router WAN-Interface: DHCP-Client, IPv6rd; IPv4/IPv6 Dual Stack

Hinweis:

- Bei der Nutzung eines (V)DSL-Routers wird der standardmäßige WAN-Port nicht funktionieren. Dazu gibt es, abhängig vom Gerät, bei verschiedenen Modellen die Möglichkeit den LAN1-Port in einen WAN-Port umzukonfigurieren.

Um die vom Kunden bestellten DGHome-Produkte bereitstellen zu können kann es erforderlich sein, eine entsprechende Software-/Firmware- oder Konfigurations-Datei auf den Geräten des Kunden (Kundengeräte) aufzuspielen. Durch Anschließen des Kundenendgeräts an das Glasfasernetz erteilt der Kunde Deutsche Glasfaser die Erlaubnis, Software-/ Firmware- oder Konfigurations-Dateien auf dem Kundenendgerät zu installieren und für den vereinbarten Zweck zu nutzen.

Dienst Telefonie:

Der kundeneigene Router muss folgende technische Features/Spezifikationen für den Dienst Telefonie erfüllen:

- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law codec
- DTMF Transmission: In-band RFC2833

Zur Nutzung anderer Telefongeräte ist folgendes zu beachten:

- POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
- DECT-Support zur Nutzung von DECT-Geräten direkt am kundeneigenen Router
- S0-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

4.7 Die Installation des HÜP, des NT und der zugehörigen Glasfaserverkabelung innerhalb der Wohnung/des Hauses des Kunden erfolgt durch den Netzbetreiber oder ein durch den Netzbetreiber beauftragtes Unternehmen. In der Installation enthalten sind folgende Punkte:

- Anfahrt zum Kunden
- Montage des HÜP
- Montage des NT
- Verlegen der Glasfaserkabel. Die Kabellänge im Einfamilienhaus beschränkt sich jedoch auf maximal 20 Meter zwischen HÜP und NT. Im Mehrfamilienhaus beschränkt sich die Kabellänge auf maximal 20 Meter von Wohnungseintritt bis zum NT.
- Anschluss des NT an die Stromversorgung (Bereitstellung hat zwingend durch den Kunden zu erfolgen, Stromkosten für das NT und Router werden durch den Kunden getragen).
- Bei der Nutzung eines (V)DSL-Routers wird der standardmäßige WAN-Port nicht funktionieren.
- Funktionsfähigkeits-Test des Glasfaseranschlusses

Nicht im Leistungsumfang enthalten und somit nicht zu erbringende Leistungen sind (unter anderem):

- Wand-, Boden- und Deckendurchbrüche die für den Leistungsweg erforderlich sind
- Brandschottung, die notwendig sind um die erforderlichen Durchbrüche zu schließen
- Verlegung neuer und/oder Verlängerung vorhandener Anschlussleitungen und Anschlüsse (Inhausverkabelung)
- Bereitstellung/Einrichtung/Verlegung von Stromanschlüssen (wenn nicht vorhanden)
- Verkabelungen der Komponenten unter Verwendung zusätzlicher oder abweichender Kabel

- Konfiguration des DG-Routers auf LAN-Seite
- Konfiguration des kundeneigenen Router
- Erweiterungen der Reichweite des gelieferten Wireless WAN (WWAN) und Wireless LAN (WLAN), sofern diese von Deutsche Glasfaser geliefert oder bereitgestellt werden und Bestandteil der oben genannten Produkte sind
- Neu- oder Änderungsinstallation von Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computer, Türöffner etc.) und Betriebssystemen
- Fehlerkorrekturen oder Virenbeseitigung
- Konfiguration von E-Mailprogrammen
- Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern

4.8 Kundenpflichten

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass die Voraussetzungen für die Installation der Hardware durch den Netzbetreiber vorliegen. Insbesondere müssen folgende Voraussetzungen geschaffen sein:

- Bereitstellung eines lückenlosen Leitungsweges vom HÜP bis zum NT. Das Material sollte, insbesondere in Mehrfamilienhäusern den Brandschutzbestimmungen entsprechen. Dies bedeutet dass das Material dem LSZH-Bestimmungen entsprechen muss. Der Netzbetreiber benötigt einen lückenlosen Leitungsweg zwischen dem HÜP und dem NT bis in die Wohneinheit(-en) zur freien Verwendung. Dieser Leitungsweg wird vom Kunden zur Verfügung gestellt. Die Kosten für diesen Leitungsweg trägt der Kunde. Diese Leitungsweg können bspw. durch ein Leerrohrsystem, einen Kabelschacht oder ähnliches innerhalb des Hauses realisiert werden, unterschiedliche Bauweisen sind möglich. Um in diese Leitungsweg das LWL-Kabel einzuziehen zu können, sind einige Parameter zu beachten. In den folgenden Absätzen werden Anforderungen an den Leitungsweg beschrieben, die der Kunde zu beachten hat. Die beschriebenen Anforderungen an den Leitungsweg beziehen sich auf Rohr-/Kanal-Größen, die für die Anbindung einer Wohneinheit notwendig sind. Soll in einem Mehrfamilienhaus ein Leitungsweg die LWL-Kabel für mehrere Wohnungen führen, so ist die Rohr-/ Kanal-Größe entsprechend anzupassen.
- Leerrohr-Systeme sind mit einem Innendurchmesser von mindestens 17,4 mm (M20) und glatten Innenseiten zu erstellen. Flex-Rohre dürfen an der Innenseite nicht geriffelt sein. Der Biegeradius von 60 mm ist bei der Verlegung zwingend einzuhalten. In dem Leerrohr darf sich kein weiteres Kabel befinden
- Kabelkanäle sind in mind. 15x15mm auszuführen und so zu installieren, dass ein Biegeradius von 60mm gewährleistet ist.
- Mikrorohrsysteme sind so zu verlegen, dass jeder Wohneinheit ein eigenes Röhrrchen zugewiesen wird, welches auf den Etagen so zu verbinden ist, dass eine durchgehende Verbindung von der Wohnung bis zum Hausübergabepunkt entsteht.
- Sollte der Leerrohrweg über die Außenfassade gelegt werden, ist er vor Vandalismus zu schützen und muss für den Außenbereich geeignet sein. Der Schutz vor Vandalismus kann wie folgt gewährleistet werden: der Leitungsweg besteht aus einem Metallkabelkanal oder Metallrohr. Der Leitungsweg aus Kunststoff wird durch ein zusätzliches Kabelschutzeisen geschützt.
- Der Kunde stellt einen trockenen Raum mit Raumtemperaturen zwischen 0°C und 30°C zur Installation zur Verfügung.
- Der Kunde gewährleistet die Sicherung des Gerätes vor unberechtigtem Zugriff Dritter.
- Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des NT zur Verfügung.
- Der Kunde wird nur Hausinstallationen und Endeinrichtungen sowie Endgeräte anschließen, deren Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in Deutschland zulässig sind und die insbesondere den Regelungen über elektromagnetische Verträglichkeit entsprechen.
- Der Kunde wird alle Änderungen- und Instandhaltungsarbeiten am Netz des Netzbetreibers einschließlich des Übergabepunktes ausschließlich durch den Netzbetreiber oder die durch Deutsche Glasfaser oder den Netzbetreiber beauftragten Personen ausführen lassen.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zu überlassen. Eine Einwilligung hat er schriftlich von Deutsche Glasfaser einzuholen. Deutsche Glasfaser kann die Einwilligung nur aus sachlichen Gründen verweigern.
- Für die Installation des digitalen Empfangsgeräts ist der Kunde zuständig sowie darüber hinaus für die notwendigen Endgeräte (Fernsehgerät, etc.).
- Der Kunde nutzt die Leistungen des Netzbetreibers nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen. Insbesondere darf er keine Anwendungen ausführen oder Einrichtungen nutzen, die zu Veränderungen an der logischen oder physikalischen Struktur des Netzes des Netzbetreibers oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen.
- Der Kunde ist verpflichtet, die Regelungen für den Jugendschutz einzuhalten. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren keinen Zugang zu Filmen oder Inhalten gewähren, die mit einer Jugendschutzsperre versehen sind.
- Die Produkte dürfen nur privat genutzt werden. Nach Maßgabe der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes ist der Kunde insbesondere nicht berechtigt, Programme, Filme oder sonstige Inhalte oder Aufzeichnungen davon zu verbreiten, per Funk, im Wege des so genannten Online-Streaming oder mit Hilfe einer anderen Technologie weiterzusenden, öffentlich zugänglich zu machen oder an Stellen, die der Öffentlichkeit nur gegen Zahlung eines Eintrittsgeldes zugänglich sind, öffentlich wahrnehmbar zu machen. Ferner ist der Kunde nicht berechtigt, das Signal für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten umzuleiten oder weiterzuleiten.

Ist am Tag der Realisierung des Hausanschlusses kein geeigneter Leitungsweg vorhanden, wird das NT in einem Abstand von bis zu 1 Meter zum HÜP und mit mindestens 50 cm Abstand zu Decken- und Seitenwand montiert.

Kann die Installation des NT aufgrund fehlender Voraussetzungen (z.B. Fehlen von Leitungswegen) oder aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht durchgeführt werden, hat der Kunde Deutsche Glasfaser oder dem Netzbetreiber für die vergebliche Anfahrt des Technikers oder des Servicepartners, die in der jeweils bei Vertragsschluss oder nach einer Preisänderung gültigen Preisliste genannte Anfahrtspauschale zu ersetzen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass Deutsche Glasfaser oder der Netzbetreiber überhaupt keinen Schaden erlitten hat oder nur ein geringer Schaden eingetreten ist.

4.9 Bei der gemeinsamen Hausbegehung legt der Kunde zusammen mit Deutsche Glasfaser, dem Netzbetreiber oder einer durch Deutsche Glasfaser beauftragter Person fest, an welchen Punkten im Gebäude die Montage des HÜP und des NT erfolgen soll (die Länge der Glasfaserkabel zwischen HÜP und NT beträgt in Einfamilienhäusern maximal 20 Meter und maximal 20 Meter in Mehrfamilienhäusern von Wohnungseintritt bis zum NT).

4.10 Sofern der Kunde (nach der gemeinsamen Hausbegehung) einen anderen Ort für die Installation der NT wünscht, sind die technischen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten zu prüfen. Deutsche Glasfaser kann, sofern die Rahmenbedingungen für eine Installation des NT an anderer Stelle ungünstig oder technisch nicht realisierbar sind, die Installation an dem anderen Ort ablehnen. Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes in unmittelbarer Nähe der Endeinrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Aufwand und zu dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Technikerstundensätzen von Deutsche Glasfaser vorgenommen und zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Anwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.

4.11 Nach Inbetriebnahme des Glasfaseranschlusses erfolgt die Freischaltung des Anschlusses und der Dienste.

5. Deutsche Glasfaser Internetdienst

5.1 Der Internetanschluss wird am NT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt.

	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
DG basic 100	100	100	100	100	100	100
DG classic 200	200	200	200	200	200	200
DG premium 500	500	500	500	500	500	500
DG giga 1000	900	900	1000	500	500	500

5.2 Deutsche Glasfaser richtet einen Internet-Zugang mit IPv6 IP-Adressen ein. Für IPv4 stellt Deutsche Glasfaser eine private Netzwerkadresse bereit die von Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche Adresse umgeschrieben wird. Die Übertragungsgeschwindigkeit ab NT kann wäh-

rend der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des kundeneigenen Routers, der Leistungsfähigkeit des PC des Kunden und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser, etc.) oder der Übertragungsstrecke zwischen Deutsche Glasfaser Glasfaserabschlussgerät (NT) und dem PC des Kunden, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab NT kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab NT effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann. Deutsche Glasfaser behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Deutsche Glasfaser behält sich außerdem das Recht vor, bei überdurchschnittlichem Gebrauch des Internetzugangs die Bandbreite zu drosseln.

5.3 Internet Nutzung

Die Internetverbindungen, die über DGHome-Produkte aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung. Deutsche Glasfaser hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung die Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder der zentralen Deutsche Glasfaser Anbindungen an das Internet gefährdet sind.

5.4 Produktoptionen für Internet

Der Kunde hat nur bei DG premium 500 die Möglichkeit, die Produktion/Bandbreitenupgrade +500 Mbit/s im Download jederzeit hinzu zu buchen. Damit entsteht das Produktbundle DG giga 1000. Die Produktoption hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und ist anschließend mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende kündbar. Während der Laufzeit der Produktoption Bandbreitenupgrade +500 Mbit/s im Download ist kein Wechsel zu DG basic 100 oder DG classic 200 möglich.

6. Deutsche Glasfaser Sprachdienst

6.1 Bei der Nutzung von Telefonie steht innerhalb der DGHome-Produkte standardmäßig ein Sprachkanal zur Verfügung.

6.2 Sprachverbindungen

Die Sprachverbindungen stellen die Realisierung von Verbindungsanschlüssen zu anderen Anschlüssen dar. Verbindungen im Netz von Deutsche Glasfaser werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0% hergestellt. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtungen, kann es zu Einschränkungen im Leistungsumfang kommen. Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde. Die Rufnummerngebühren und Preise sind den jeweils gültigen Preislisten zu entnehmen. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall ggf. nicht möglich. Eine Veränderung der Konfiguration des von DG-Routers bzw. dessen Verwendung an einem anderen Standort kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht bzw. falsch abgesetzt wird. Die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich. Die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht möglich. Unzulässig ist die Anwahl von Zielrufnummern, wenn ein Zustandekommen einer Verbindung nicht gewünscht bzw. durch technische Anwendungen vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf Veranlassung Dritter verhindert wird. Deutsche Glasfaser behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden Zielrufnummern oder Länderkennzahlen zu sperren.

6.3 Die DGHome Produkten stellen grundsätzlich eine nutzbare Telefonleitung bereit. Diese Telefonleitung ist mit einer dedizierten Rufnummer verknüpft. Optional ist eine zweite Telefonleitung buchbar, welche auch mit einer dedizierten Rufnummer verknüpft wird. Diese zwei Rufnummern können parallel für eingehende und ausgehende Gespräche genutzt werden. Die Rufnummerübernahme vom bisherigen Anbieter zu Deutsche Glasfaser ist möglich.

6.4 Verwendung von (ISDN) Telefonanlagen bzw. Nutzung mehrerer Rufnummern

Mit dem Telefoniedienst können statt analoger Telefone auch ISDN-Telefone oder Telefonanlagen genutzt werden und damit auch bis zu zehn Rufnummern verwendet werden. Um diese Funktionalitäten zu ermöglichen ist ein kundeneigener Router notwendig. Sofern ein kundeneigener Router genutzt wird, werden Zugangsdaten der Telefonleitung(-en) benötigt. Die gelieferten Zugangsdaten sind in den kundeneigenen Router einzugeben. Standardmäßig wird eine Telefonleitung geliefert, die mit einer Rufnummer verknüpft ist. Es besteht die Möglichkeit eine zusätzliche Telefonleitung kostenpflichtig zu beauftragen. Diese zusätzliche Telefonleitung besteht aus einer Telefonleitung und einer Rufnummer. Zusätzliche Rufnummern sind unabhängig von der zusätzlichen Telefonleitung buchbar. Die ersten beiden Rufnummern sind kostenlos. Ab der 3. Rufnummer wird ein einmaliger Betrag pro Rufnummer berechnet. Die Rufnummern werden immer der ersten Telefonleitung zugeteilt und sind über das Kundenportal selbstständig durch den Kunden den Telefonleitungen zuzuordnen. Die Höhe der Kosten sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen. Pro Telefonleitung kann ein Gespräch gleichzeitig geführt werden, d.h. ein „concurrent call“ pro Telefonleitung.

Die Möglichkeit zur Nutzung von ISDN ist abhängig von den technischen Eigenschaften des kundeneigenen Routers. Es gibt Geräte bei denen nur eine „1:1 Verknüpfung“ besteht. Das bedeutet, dass der Umwandler nur so zu konfigurieren ist, dass für jede Rufnummer eine Telefonleitung erforderlich ist. In dem Fall können nicht mehrere Rufnummern mit einer Telefonleitung konfiguriert werden, das variiert von Gerät zu Gerät. Die monatlichen Grundgebühren der DGHome-Produkte bleiben gleich. Dem Kunden ist bewusst, dass er für alle Telefonate, welche über diese Telefonleitungen geführt werden, haftet und akzeptiert darüber hinaus eventuelle Qualitätseinbußen bei der Nutzung der Telefonleitungen über einen Internetzugang. Des Weiteren akzeptiert er, dass die Nutzung der Telefonleitungen nur aus einem von Deutsche Glasfaser festgelegten IP-Netzwerkbereich genutzt werden kann.

6.5 Das DG basic 100 Produkt beinhaltet innerhalb des Telefoniedienstes eine Flatrate im Ortsnetz von Deutsche Glasfaser. Damit sind Festnetzgespräche zwischen Kunden von Deutsche Glasfaser innerhalb des eigenen Ortsnetzes kostenlos.

6.6 Die Produkte DG classic 200 und DG premium 500 beinhalten innerhalb des Telefonie Dienstes eine Festnetz Flatrate national. Mit der Festnetz Flatrate national sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises der Produkte DG classic 200 oder DG premium 500 abgegolten. Anrufe zu Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet.

Die Nutzung der Festnetz Flatrate national gilt immer für die beiden Telefonleitungen sofern eine 2. Telefonleitung optional hinzu gebucht wird.

6.7 Zusatz Optionen für Telefonie

Optional kann der Kunde bei den DGHome-Produkten DG classic 200 und DG premium 500 Telefonie Zusatz-Optionen bestellen. Beim DGHome-Produkt DG basic 100 ist dies nicht möglich.

Es gibt folgende Telefon-Optionen für die DGHome-Produkte DG classic 200 und DG premium 500:

- 1) Festnetz Flatrate international 1
- 2) Festnetz Flatrate international 2
- 3) Mobilfunk Flatrate national
- 4) Mobilfunk Minuten Paket 30

Für die Telefon-Optionen werden Gebühren fällig. Die Höhe der Gebühren sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Ausgenommen von den vorgenannten pauschal abgerechneten Telefon-Optionen sind:

- Gespräche zu kostenpflichtigen Servicerrufnummern
- Dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen), Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen
- Verbindungen zu Sonderrufnummern
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbetexten)

- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt
- Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen berechnet der Anbieter die Entgelte für internationale Verbindungen; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

In den Telefon-Optionen abgerechneten Flatrates sind Verbindungen im Rahmen folgender Leistungen nicht beinhaltet:

- Anrufweitschaltungen
- Konferenzschaltungen

Für diese Verbindungen werden die jeweiligen Verbindungspreise für nationale, internationale oder sonstige Ziele berechnet; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

Die Flatrates gelten nicht für:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Faxbroad-castdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten),
- Anbieter von Mehrwertdiensten
- Telekommunikationsdiensteanbieter
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen
- öffentliche Verwaltungen
- Finanzinstitute
- Krankenhäuser

Die Nutzung der Flatrates, auch solcher, die möglicherweise in einer der DGHome-Produkte inkludiert sind, gilt immer für die beiden Telefonleitungen.

Bei Verstößen ist Deutsche Glasfaser berechtigt, die Telefon-Optionen und/oder DGHome Produkte fristlos zu kündigen.

1) Festnetz Flatrate international 1

Nach Einrichten der Festnetz Flatrate international 1 werden die Sprachverbindungen in die Festnetze folgender Länder ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt: Andorra, Belgien, Dänemark, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, San Marino, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechische Republik, Vatikanstadt. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

2) Festnetz Flatrate international 2

Nach Einrichten der Festnetz Flatrate international 2 werden die Sprachverbindungen in die Festnetze folgender Länder ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt: Argentinien, Australien, Brasilien, Bulgarien, Kanada, Chile, China, Estland, Finnland, Georgien, Hongkong, Island, Israel, Kroatien, Lettland, Litauen, Malaysia, Malta, Neuseeland, Rumänien, Russland, Singapur, Slowakai, Slowenien, Südafrika, Südkorea, Taiwan, Thailand, Türkei, Ungarn, Venezuela, Zypern, USA. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

3) Mobilfunk Flatrate national

Nach Einrichten der Mobilfunk Flatrate national werden die Sprachverbindungen in deutsche Mobilfunknetze ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt. Festnetz-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

4) Mobilfunk Minuten Paket 30

Pauschalpreis für 30 Freiminuten für Gespräche innerhalb aller deutschen Mobilfunknetze. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.

Zur Vermeidung von Überlastungen des Teilnehmernetzes von Deutsche Glasfaser ist das Halten einer dauerhaften Wahlverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen von über vier Stunden behält sich Deutsche Glasfaser eine Zwangstrennung vor. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort wieder möglich. Die Telefonie darf vom Kunden nur als Endverbraucher und ausschließlich für Sprachverbindungen genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Module für Wiederverkaufstätigkeiten (Resale) oder die Durchführung gewerblicher Telekommunikationsdienstleistungen (z.B. Call Center, Tele-Marketing oder Fax-Dienste) zu nutzen. Des Weiteren darf der bereitgestellte Telefoniedienst nicht genutzt werden um Verbindungen herzustellen, für welche der Kunde als Gegenleistungen für das Zustandekommen des Gesprächs Vermögenswerte Leistungen erhält. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen zu Werbehottlines. Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der Festnetz Flatrate ausgenommen. Im Falle des Missbrauchs ist Deutsche Glasfaser berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist Deutsche Glasfaser berechtigt, die Differenz zwischen dem Telefontarif Festnetz Flatrate national und dem normalen Tarif nachzuberechnen.

6.7 Leistungen des Sprachdienstes von Deutsche Glasfaser

6.7.1 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde die Rufnummer fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

6.7.2 Telefonnummernanzeige

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Besitzt der Angerufene ein entsprechendes Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers im Display seines Telefons angezeigt, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt.

6.7.3 Anrufweitschaltung

Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Drei Arten der Anrufweitschaltung können genutzt werden:

- Direkte Anrufweitschaltung
- Anrufweitschaltung bei Nichtmelden
- Anrufweitschaltung bei besetztem Anschluss
- Anrufweitschaltung bei Stromausfall

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung „Anrufweitschaltung“ sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weitschaltung einverstanden ist.

6.7.4 Anrufbeantworterfunktion

Deutsche Glasfaser überlässt dem Kunden kostenlos eine Anrufbeantworterfunktion.

6.7.5 Telefonie-Grenzwert

Zum Schutz vor Missbrauch des Sprachdienstes gibt es Grenzwerte für abgehenden Gespräche zu nationalen, zu internationalen, mobilen und Sonderrufnummern. So schützt Deutsche Glasfaser Kunden vor überraschenden Kosten. Für eine Standard Telefonleitung ist eine Grenze von 100 € pro Monat gültig. Für Änderungen des Telefonie-Grenzwertes kontaktieren Sie die Deutsche Glasfaser Kundenhotline. Bei Erreichen des Grenzwertes blockiert Deutsche Glasfaser abgehenden Gespräche zu nationalen, internationalen, mobilen und Sonderrufnummern, die nicht von einer Flatrate umfasst sind. Auch die Nummern 110 und 112 sind immer erreichbar. Die Blockade wird mit Beginn des nächsten Kalendermonats automatisch aufgehoben. Fortlaufende Aufrufe werden abgebrochen, wenn der Grenzwert erreicht ist. Der Rechnungsbetrag für kostenpflichtige Nummern kann entsprechend höher sein, als der Betrag des festgelegten Kreditlimits.

6.7.6 Sperre der Vorwahl „0900“, VPN-Dienste 0189xy und Auskunftsdienste 018-1 bis 018-9 Deut-

sche Glasfaser sperrt standardmäßig den Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, VPN-Dienste 0189xy und Auskunftsdienste 018-1 bis 018-9. Diese Sperre gilt für alle Nummern eines Anschlusses. Auf Wunsch des Kunden kann die Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, VPN-Dienste 0189xy und Auskunftsdienste 018-1 bis 018-9 jederzeit freigeschaltet werden. Die Gesprächskosten dieser Rufnummern werden mittels einer (separaten) 2. Rechnung (inkl. Einzelverbindungsrechnung) über unseren Telefonie-Partner BT in Rechnung gestellt. Zum Entsperrung dieser standardmäßig gesperrten Rufnummern wird ein SEPA Lastschriftmandat mit dem DG Telefonie-Partner BT (Germany) GmbH & Co. angefordert. Die 2. Rechnung wird im Kunden-Portal zur Verfügung gestellt. Nach einer Freischaltung kann der Kunde jederzeit wieder die Sperre beauftragen. Die Einrichtung der Sperre erfolgt kostenfrei.

6.7.7 Preselection/Call by Call

Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über Preselection oder Call by Call ist von Anschlüssen von Deutsche Glasfaser nicht möglich.

6.7.8 Telefonbucheintrag/Inversuche

Auf Wunsch des Kunden leitet Deutsche Glasfaser Rufnummer, Name und Adresse des Kunden zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Details ergeben sich aus den Hinweisen zum Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis in den Datenschutzhinweisen. Kunden können dem Auskunftsdienst „Inversuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) widersprechen.

6.8 Änderungen die auf Wunsch des Kunden vorgenommen werden, können zu zusätzlichen Entgelten führen, welche in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen und Preislisten benannt oder separat ausgewiesen werden.

7. LEISTUNGSBESCHREIBUNG DGTV

DGTV ist ein Produkt der Deutsche Glasfaser Medien GmbH, Am Kuhm 31, 46325 Borken.

7.1 Nutzungsvoraussetzungen

Voraussetzungen für die Nutzung von DGTV ist ein vorhandener oder gleichzeitig bei Deutsche Glasfaser zu beauftragender FTTH-Glasfaseranschluss inklusive eines Glasfaserproduktes.

7.2 DGTV Basis-Paket

Deutsche Glasfaser stellt jedem Kunden, der DGTV beauftragt, ein Basis-Paket zur Verfügung. Das Basis-Paket enthält rund 100 SD- und HD-TV-Sender und 75 Radiosender in Stereo-Qualität. Um die TV-Sender auf dem Fernsehgerät zu empfangen, ist eine Set-Top-Box notwendig. Pro Glasfaseranschluss können bis zu drei Set-Top-Boxen bestellt und genutzt werden. Das DGTV Basis-Paket bietet verschiedene Funktionalitäten, wie ein App-Center, zeitversetztes Fernsehen (Timeshift), Replay (ausgewählte Sendungen nach Ausstrahlung erneut abzuspielen), Recording (Sendungen aufnehmen und später anschauen), Programm Guide (EPG), DGTV Go (gleichzeitige Nutzung des TV-Programms auf Fernsehgerät und Tablet) und Zugriff auf Online-Mediatheken via hbbTV. Neben dem DGTV Basis-Paket werden Zusatz-Optionen angeboten, beispielsweise HDTV Plus, TV Premium, TV Lifestyle, TV Doku, TV Emotion, zusätzliche Set-Top-Boxen, spezielle Scartkabel. Die Preise sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen. Deutsche Glasfaser stellt die aktuelle Senderliste des DGTV Basis-Paketes und die Beschreibung der Inhalte der Zusatz-Optionen auf der Internetseite zur Verfügung.

Aus lizenzrechtlichen Gründen sind einige Funktionen nicht für alle Sender verfügbar. Welche Funktionen je Sender verfügbar sind, können der DGTV Senderliste entnommen werden. Deutsche Glasfaser Medien GmbH übermittelt die digitalen Rundfunk- und TV-Signale bis zum Übergabepunkt (Erfüllungs-ort). Deutsche Glasfaser Medien GmbH übermittelt diese Signale nur, soweit dies die Bindung an Gesetze, (internationale) Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. von Landesmedienanstalten und Programmveranstalter) vorschreibt. Einzelne Kanäle, deren Belegung und Nutzung können geändert werden. Hierunter fällt auch die Möglichkeit, während der Vertragslaufzeit technische Verbesserungen einzuführen, insbesondere auch die zur Übertragung digitaler Signale genutzte Bandbreite zu reduzieren, ganz oder teilweise einzustellen und zu einer gegebenenfalls verschlüsselten Signalverbreitung zu wechseln.

7.2.1 Timeshift

Mit Timeshift werden folgende Funktionen angeboten:

Pause Live: Bei ausgewählten Sendern besteht die Möglichkeit, die aktuell laufende Sendung in einem Zeitfenster von 120 Minuten anzuhalten und später fortzusetzen solange die Sendung noch in Echtzeit läuft.

Restart: Bei ausgewählten Sendern besteht die Möglichkeit, die aktuell laufende Sendung neu zu starten solange die Sendung noch in Echtzeit läuft.

Resume: Bei ausgewählten Sendern besteht die Möglichkeit, während einer laufenden Sendung auf einen anderen Sender zu wechseln und anschließend dort weiter zu schauen (Lesezeichen), wo die Sendung unterbrochen wurde solange sie noch in Echtzeit läuft.

Trick Play: Bei ausgewählten Sendern besteht die Möglichkeit, die Funktion Trick Play zu nutzen.

Trick Play umfasst folgende Funktionen:

- Pause: Kurzfristiges „Einfrieren“ einer Sendung
- Play: Abspielen einer Sendung
- Rewind: Zurückschleppen einer Sendung
- Slow Motion: Zeitlupe
- Fast Forward: Schnelles Vorspulen einer Sendung
- Jump: Innerhalb einer (gespeicherten) Sendung bis zur nächsten Sprungmarke vorspringen. Die Sprungmarke ist über die Fernbedienung programmier- und bedienbar.
- Instant Replay: Wiederholung eines festgelegten Abschnitts einer Sendung. Der entsprechende Abschnitt ist über die Fernbedienung programmier- und bedienbar.
- Go To Live: Mit eine Taste zum Live-Bild springen.

Die Funktion Timeshift wird in zwei Profilen zur Verfügung gestellt:

Profil Timeshift:

In diesem Profil sind verfügbar:

Pause Live, Restart, Resume und die Trickplay Funktionen: Pause, Play, Rewind, Slow Motion, Instant Replay, Go To Live.

Profil Timeshift+:

In diesem Profil sind verfügbar:

Pause Live, Restart, Resume und die Trickplay Funktionen: Pause, Play, Rewind, Slow Motion, Fast Forward, Jump, Instant Replay, Go To Live. Aus lizenzrechtlichen Gründen ist Timeshift+ nicht für alle Sender verfügbar. Die Details sind den jeweiligen Senderlisten zu entnehmen.

7.2.2 Replay

Mit Replay werden folgende Funktionen zur Verfügung gestellt:

Bei Sendern, die das Leistungsmerkmal unterstützen, besteht die Möglichkeit über den Programm-Guide (EPG) ausgewählte Sendungen bis zu 3 Tagen nach Ausstrahlung noch einmal abzuspielen. Verfügbare Sender werden in der Senderliste dargestellt. Deutsche Glasfaser Medien GmbH steht das Recht zu, den Zeitraum für die nachträgliche Ausstrahlung zu verändern oder das Leistungsmerkmal bei Bedarf kurzfristig abzuschalten.

7.2.3 Recording

Mit Recording werden folgende Funktionen zur Verfügung gestellt:

Es besteht die Möglichkeit über den Programm-Guide (EPG) Sendungen aufzunehmen. Die Aufnahme kann über die Set-Top-Box oder DGTV Go App programmiert werden. Der Kunde erhält ein Speichervolumen von 100 Stunden pro DGTV-Anschluss. Speicherzeit beträgt 1 Jahr nach Aufnahme. Danach werden die Sendungen automatisch gelöscht. Eine Übertragung auf andere Speichermedien ist nicht

möglich. Verfügbare Sender, mit denen Sie Recording nutzen können, werden in der Senderliste dargestellt. Deutsche Glasfaser Medien GmbH steht das Recht zu, das Speichervolumen oder den Speicherzeitraum zu verändern oder das Leistungsmerkmal bei Bedarf kurzfristig abzuschalten.

7.2.4 Apps

Das App-Center bietet die Möglichkeit Zugriff auf viele Apps zu erhalten. Einige Apps sind bereits im DGTV Basis-Paket enthalten. Zusätzliche Apps können durch Hinzubuchung von HDTV Plus genutzt werden. Details zu den enthaltenen und buchbaren Apps sind der Senderliste zu entnehmen.

7.2.5 Mediatheken

Mit der Nutzung der hbbTV Technologie stehen die TV-Mediatheken aller großen Sender zur Verfügung. Die Sender, die Mediatheken anbieten sind der Senderliste zu entnehmen.

7.2.6 Bedienung

Fernbedienung: Zur Bedienung der Set-Top-Box ist eine Fernbedienung enthalten. Diese kann programmiert werden, um auch das Fernsehgerät bedienen zu können. Programm Guide: Der Programm Guide (EPG) bietet eine elektronische Programmzeitschrift. Darin sind alle Sender mit den Sendungen der kommenden 14 Tage enthalten. Der Programm Guide ist aufrufbar mit der Fernbedienung. Mit dem Mini Guide werden bei jedem Senderwechsel kompakte Informationen (Titel, Dauer, Kurzinfo) zu jeder Sendung für wenige Sekunden eingeblendet. Die Dashboard Funktionalität empfiehlt dem Zuschauer bestimmte Sendungen und orientiert sich an bereits geschauten Sendungen in einer einfachen Übersicht.

7.2.7 DGTV Go

DGTV Go ist eine Standardeigenschaft von DGTV. Mit DGTV Go stehen, alternativ oder zusätzlich zum Fernsehgerät mit Set-Top-Box, Sender zuhause und/oder unterwegs zur Verfügung. DGTV Go Zuhause: Mit DGTV Go Zuhause stehen Sender gleichzeitig auf mobilen Endgeräten zur Verfügung.

DGTV Go Unterwegs: Mit DGTV Go Unterwegs stehen Sender auf mobilen Endgeräten zur Verfügung. Alles was für die Nutzung zuhause und unterwegs benötigt wird, ist eine Internetverbindung – egal ob über WLAN oder 3G/LTE. Unterstützte Plattformen und Funktionen: DGTV Go ist aktuell für Tablets nutzbar. Die App ist für Tablets mit folgenden Betriebssystemen verfügbar:

- iOS (ab iOS 7/Ipod2)
- Android (ab Android 4.1; ab 7 Inch)

Mit der DGTV Go App sind die meisten der im DGTV Basis-Paket enthaltenen Funktionen verfügbar. Die Apps und Mediatheken stehen über die DGTV Go App jedoch nicht zur Verfügung. Die Nutzung von DGTV Go setzt eine stabile Internetverbindung voraus. Dadurch können weitere Kosten entstehen. Verfügbarkeit der Sender:

Die Funktion DGTV Go ist aus lizenzrechtlichen Gründen nur in Deutschland und nicht für alle Sender verfügbar. Die Details zum Leistungsumfang der Sender können der jeweiligen Senderliste entnommen werden.

7.2.8 Set-Top-Box

Für die Nutzung von DGTV ist die Verbindung des Fernsehgerätes mit der Set-Top-Box erforderlich. Empfohlen wird dabei die Anbindung über den HDMI-Anschluss, alternativ ist die Verbindung auch über den Scart-Anschluss mit dem zusätzlich bestellbaren speziellen Scartkabel mit Adapter möglich. DGTV kann mit bis zu 3 Set-Top-Boxen genutzt werden.

Die Installation der Set-Top-Box unterliegt dem Verantwortungsbereich des Kunden. Die Set-Top-Box ist möglichst via Ethernet-Verkabelung mit dem Internet zu verbinden. Die Set-Top-Box kann, jedoch auf eigenes Risiko, durch den Kunden auch über WLAN oder DLAN verbunden werden.

Die Set-Top-Box verfügt über einen optischen Anschluss, der mit der HiFi-Anlage verbunden werden kann.

7.2.9 Sicherheit

Über die Kosten- und Jugendschutzfunktion können bestimmte Sendungen durch Eingabe einer PIN für Kinder oder Jugendliche gesperrt werden. Benutzer-Accounts können außerdem mit Altersbeschränkungen versehen und kostenpflichtige Inhalte können limitiert werden.

7.3 Zusatz-Optionen für DGTV

7.3.1 HDTV Plus

Bei HDTV Plus sind 22 HD-Sender, 50 nonstop Radiostationen und 15 weitere Apps enthalten. Die Liste der bereitgestellten HD-Sender, nonstop Radiostationen und Apps können der Senderliste entnommen werden. HDTV Plus ist „powered by M7“.

7.3.2 TV Premium

Bei TV Premium sind 15 HD- und 16 SD-Sender aus den Lifestyle, Doku und Emotion enthalten. Die Liste der bereitgestellten Sender können der Senderliste entnommen werden. TV Premium ist „powered by M7“.

7.3.3 TV Lifestyle

Bei TV Lifestyle sind 5 SD-Sender aus dem Bereich Lifestyle enthalten. Die Liste der bereitgestellten Sender können der Senderliste entnommen werden. TV Lifestyle ist „powered by M7“.

7.3.4 TV Doku

Bei TV Doku sind 1 HD- und 6 SD-Sender aus dem Bereich Dokumentation enthalten. Die Liste der bereitgestellten Sender können der Senderliste entnommen werden. TV Doku ist „powered by M7“.

7.3.5 TV Emotion

Bei TV Emotion sind 1 HD- und 5 SD-Sender aus dem Bereich Emotion enthalten. Die Liste der bereitgestellten Sender können der Senderliste entnommen werden. TV Emotion ist „powered by M7“.

7.3.6 zusätzliche Set-Top-Boxen

Mit DGTV können bis zu 3 Set-Top-Boxen genutzt werden. Zur ersten Set-Top-Box (Leihe) sind zusätzlich eine zweite oder dritte Set-Top-Box (einmalige Preise sind der Preisliste zu entnehmen) buchbar.

7.4 Installation

Auf der Internetseite von Deutsche Glasfaser wird eine Installationsbeschreibung hinterlegt, mit der die Installation durchgeführt werden kann. Die Verantwortung für die Installation liegt beim Kunden.

8. Leistungsbeschreibung DG Sicherheitspaket

Die nachfolgenden, ergänzenden Regelungen gehen den gleichfalls vereinbarten allgemeinen Geschäftsbedingungen und Leistungsbeschreibungen der DG im Rahmen ihres jeweiligen Regelungsgegenstandes vor.

DG stellt bei entsprechender Beauftragung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden das DG Sicherheitspaket zu Verfügung. Das DG Sicherheitspaket ist aktuell ein Produkt der F-Secure Corporation, Helsinki, Finnland.

8.1 Vertragslaufzeit DG Sicherheitspaket

Die Mindestvertragslaufzeit des DG Sicherheitspaket beträgt drei Monate und ist anschließend mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende kündbar. Der Wechsel aus einem bestehenden Lizenzpaket in ein Lizenzpaket mit weniger Lizenzen löst den Beginn einer neuen Vertragslaufzeit von drei Monaten aus. Die Mindestvertragslaufzeit des DG Sicherheitspaket startet frühestens zum Zeitpunkt der technischen Aktivierung des Glasfaseranschlusses.

Wird der Vertrag über Glasfaser-Produkte, gleich aus welchem Grund beendet, endet auch der Vertrag über das DG Sicherheitspaket, ohne dass es insoweit einer gesonderten Kündigung bedarf.

8.2 Nutzungsvoraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung des DG Sicherheitspaket ist ein vorhandener oder gleichzeitig bei Deutsche Glasfaser zu beauftragender FTTH-Glasfaseranschluss inklusive eines Glasfaserproduktes, sowie

eine gültige E-Mail-Adresse.

8.3 DG Sicherheitspaket

Deutsche Glasfaser stellt jedem Kunden, der das DG Sicherheitspaket beauftragt, eine gemäß Preisliste inkludierte Anzahl an Lizenzen online zum Herunterladen über eine Internetverbindung bereit. Die Aktivierung der Software erfolgt mittels Online Zugangsdaten. Hierzu muss der Kunde im Rahmen der Auftragserteilung eine gültige E-Mail-Adresse angeben. Die Software kann für die Dauer des gebuchten Abonnements auf einer bestimmten Anzahl von Endgeräten installiert und genutzt werden. Die Anzahl der Endgeräte ist abhängig von der gebuchten Lizenz. Es besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung einer bestimmten Software.

8.4 Kundenobliegenheiten

Ein absoluter Schutz kann mit dem DG Sicherheitspaket nicht gewährleistet werden. Der Kunde ist daher verpflichtet, die zur Sicherung seines Systems gebotenen Vorkehrungen zu treffen.

Wir empfehlen unseren Kunden daher eine regelmäßige Datensicherung (mindestens täglich), sowie einen umsichtigen Umgang mit Nachrichten, speziell von unbekanntem Absendern. Das Nutzungsrecht der Software ist nicht ausschließlich, nicht übertragbar und zeitlich begrenzt.

Passwörter/Kennwörter dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem unberechtigten Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von dem Passwort/Kennwort Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde das Passwort/Kennwort unverzüglich zu ändern.

Ferner sind die Geltendmachung angeblicher Rechte durch Dritte sowie Mängel oder Schäden an dem DG Sicherheitspaket Deutsche Glasfaser unverzüglich anzuzeigen.

Nach Beendigung des Vertrages oder der Kündigung einzelner Lizenzen wird die Software inaktiviert, so dass der Kunde keine sicherheitsrelevanten Patches mehr erhält. Ein Schutz ist nicht mehr vorhanden. Der Kunde hat das überlassene Sicherheitspaket einschließlich sämtlicher Kopien auf den betroffenen Systemen zu löschen.

Im Falle der Verletzung von Vertragspflichten und Obliegenheiten des Kunden ist Deutsche Glasfaser berechtigt:

- die Leitung gegenüber den Kunden einzustellen,
- den Vertrag mit dem Kunden außerordentlich zu kündigen,
- von dem Kunden Schadensersatz zu verlangen.

Der Kunde haftet bei von ihm zu vertretenden Verletzung von Rechten Dritter gegenüber diesen selbst und unmittelbar. Bei begründeten Ansprüchen Dritter ist der Kunde verpflichtet, Deutsche Glasfaser von den Ansprüchen Dritter freizustellen.

8.5 Nutzungsbedingungen

Der Kunde muss den Lizenzbedingungen der F-Secure Corporation, Helsinki, Finnland für die Endbenutzersoftware zustimmen. Diese Bedingungen können vom Kunden bei Installation der Software sowie unter https://www.f-secure.com/de_DE/web/legal/terms/software eingesehen werden.

Der Einsatz des DG Sicherheitspaket innerhalb eines Netzwerkes oder eines sonstigen Mehrstationen-Endgerätesystems ist unzulässig, sofern damit die Möglichkeit zeitgleicher Mehrfachnutzung der Lizenz geschaffen wird. Deutsche Glasfaser und die F-Secure Corporation, Helsinki, Finnland bleiben Inhaber des Urheberrechts, daraus abgeleiteter Rechte an der Software und dem Benutzerhandbuch. Die Software darf weder abgeändert – außer im notwendigen Umfang im Rahmen einer Fehlerberichtigung oder der bestimmungsgemäßen Benutzung –, zurückentwickelt, weiterentwickelt oder übersetzt werden.

Die teilweise Vervielfältigung des schriftlichen Materials für interne Zwecke ist gestattet, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Benutzung der Software erforderlich ist. Gegebenenfalls benötigte zusätzliche Handbücher sind über Deutsche Glasfaser zu beziehen.

Nach Kündigung des DG Sicherheitspaketes oder Kündigung einzelner Lizenzen hat der Kunde das überlassene Sicherheitspaket einschließlich sämtlicher Kopien auf den betroffenen Systemen zu löschen. Der Kunde darf das Sicherheitspaket einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials weder veräußern noch zeitlich begrenzt überlassen, insbesondere nicht vermieten oder verleihen.

Zulässig ist jedoch die Nutzung durch Dritte, denen kein selbstständiges Nutzungsrecht eingeräumt wird und die sich hinsichtlich der Art und Weise der Nutzung dem Willen des Kunden beugen müssen. Zu dieser Personengruppe zählen insbesondere Mitarbeiter und Verwandte des Kunden.

8.6 Funktionen DG Sicherheitspaket

Die Funktionen des DG Sicherheitspaket sind vom jeweiligen Softwarestand abhängig. Details zum Funktionsumfang erhalten Sie auf Anfrage. Das DG Sicherheitspaket umfasst aktuell die folgenden Funktionen:

8.6.1 Virenschutz

Der Virenschutz ist ein integraler Bestandteil des DG Sicherheitspaket und schützt Ihren Computer vor allen Arten böswilliger Angriffe. Er hält Viren, Würmer und Spysware von Ihrem System fern und blockiert Spam- sowie Phishing-E-Mails.

8.6.2 Browser- und Banking-Schutz

Der Browser-Schutz unterstützt Sie und Ihre Familie bei einer sicheren Nutzung des Internets. Er schützt Sie nicht nur vor schädlicher Software und böswilligen Websites, sondern Sie können auch die Inhalte einschränken, die sich Ihre Kinder ansehen können. Weiterhin können Sie Steuern, wann und wie lange jemand das Internet nutzen darf.

Der Banking-Schutz ist Bestandteil des Browsers-Schutzes und bietet Ihnen zusätzliche Sicherheit beim Online-Banking und/oder bei Geldüberweisungen im Internet.

Wenn Sie den Banking-Schutz nutzen, wird jede Website, die Sie aufrufen, durch eine Abfrage der F-Secure Security Cloud überprüft. Durch diese Überprüfung erhält der Banking-Schutz Informationen darüber, ob die Website eine von F-Secure als vertrauenswürdig eingestufte Banking-Website ist oder nicht. Wenn dies der Fall ist, wird eine Benachrichtigung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass Sie eine durch HTTPS gesicherte Online-Banking-Website aufrufen, und dass der Banking-Schutz zu dem Ergebnis kommt, dass Sie diese Website sicher nutzen können.

8.6.3 Familienmanager

Schützen Sie Ihre Familienmitglieder im Internet, indem Sie mittels des Familienmanagers die Online-Zeit begrenzen und schädliche Inhalte blockieren können.

8.6.4 Netzwerkschutz

Der Netzwerkschutz ist ein Hintergrunddienst, der kontinuierlich die Sicherheit jedes Netzwerks überprüft, mit dem Sie eine Verbindung herstellen.

8.6.5 Gerätemanager

Ermöglicht Ihnen über My F-Secure die Lokalisierung eines mit dem Sicherheitsprodukt versehenen und verloren gegangenen Android- oder iOS-Gerätes. Android-Geräte können Sie per Fernzugriff sperren oder löschen.

8.7 Softwareupdates

Sofern der Kunde innerhalb der Benutzeroberfläche einer automatischen Aktualisierung zugestimmt hat, erfolgt in unregelmäßigen Abständen eine Aktualisierung der Software über eine Internet-Verbindung. Andernfalls ist die Aktualisierung manuell über die Benutzeroberfläche durch den Kunden vorzunehmen.

Der Softwareaktualisierung ist zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung, dass der Kunde die aktuellste Fassung der Software nutzen und von den neuesten Funktionalitäten Gebrauch machen kann. Deutsche Glasfaser weist darauf hin, dass die Funktionalität nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist, wenn die Installation von Aktualisierungen unterbleibt. Deutsche Glasfaser ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern sie nachweist, dass der Mangel bei Installation der jeweils aktuellsten Softwareversion nicht aufgetreten wäre.

8.8 Änderungsvorbehalt

DG behält sich das Recht vor, Ihnen ein von den Leistungsmerkmalen her vergleichbares Produkt eines anderen Vorlieferanten zur Verfügung zu stellen. Bei einem Wechsel des Vorlieferanten kann es erforderlich sein, eine neue Software zu installieren. Eine Kompatibilität der Software mit der Hardware, dem Betriebssystem oder anderweitig installierter Software des Kunden kann nicht gewährleistet werden.

Ferner können die Leistungen von DG Sicherheitspaket geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und welche Deutsche Glasfaser nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses in nicht unbedeutendem Maße stören würde und soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden. Wesentliche Regelungen sind solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner kann die Leistungsbeschreibung angepasst werden, soweit dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist.

Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung führt.

Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar Grund, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn neue technische Entwicklungen eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann oder wenn neu erlassene oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

Für den Verlust von Daten haftet die Deutsche Glasfaser bei leichter Fahrlässigkeit nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

9. E-Mail-Accounts

9.1 Bereitstellung von E-Mail-Accounts

Der Kunde erhält bis zu fünf E-Mail-Adressen und -Postfächer (in der Form: wunschname@ dg-email.de) mit 500 MB Speicherplatz pro Postfach. Der Kunde kann für sein E-Mail Postfach bis zu fünf persönliche E-Mailadressen anlegen. Versand und Empfang von E-Mails ist bis zu einer Größe von 25 MB möglich. Deutsche Glasfaser bietet integriert im E-Mail Service eine Anti-Spam-/Virus Anwendung an. Der Wunschname wird vergeben, sofern dieser noch frei ist. Andernfalls wird ein Name von Deutsche Glasfaser vorgegeben. Der Zugang des Kunden zu seinem Postfach ist mit Web-Browsern und gängiger E-Mail Software (Protokolle POP3 und IMAP4) möglich. Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail Postfach ist die Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus E-Mailadresse und Passwort.

9.2 E-Mailadresse

Vom Kunden ist eine gültige E-Mailadresse zu benennen, an die Deutsche Glasfaser Informationen, welche das Vertragsverhältnis betreffen, senden kann. Grundsätzlich verwendet Deutsche Glasfaser hier die standardmäßig erst generierte E-Mailadresse.

10. Rechnungsstellung und Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von Deutsche Glasfaser nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den Deutsche Glasfaser Anschluss geführten Verbindungen sowie die Gebühren von Deutsche Glasfaser Medien GmbH aufgeführt sind. Auf Wunsch erhält der Kunde eine kostenpflichtige Papierrechnung, die monatlich an die im Auftrag angegebene Rechnungsanschrift versendet wird. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Online-Rechnung mit Einzelverbindungs nachweis (EVN). Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon oder Internet Flatrate abgerechnet werden; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder Einwahlen ins Internet. Für die Abrechnung sog. offline abgerechneter Dienste gilt eine Sonderregelung. Die separat abgerechneten Dienste und Rufnummern sind der Preisliste „Sonderrufnummern“ zu entnehmen und dort mit dem Hinweis „Preis wird vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet“ gekennzeichnet.

11. Vertragsbeginn

Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit der Rufnummernübernahme, jedoch spätestens 12 Monate nach Aktivierung des Teilnehmeranschlusses. In der Zeit zwischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses bis zur Rufnummernübernahme, längstens jedoch für 12 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses, wird dem Kunden kostenlos Internet zur Verfügung gestellt. Sollte keine Rufnummernübernahme beantragt sein, beginnt die Vertragslaufzeit mit Aktivierung des Teilnehmeranschlusses. Hat die Rufnummernübernahme am Monatsende des 12. Monats nach Aktivierung des Teilnehmeranschlusses noch nicht stattgefunden, dann wird der Telefoniedienst mit einer dem Kunden bis zur Rufnummernübernahme vorübergehenden zur Verfügung gestellten Rufnummer von Deutsche Glasfaser freigeschaltet. Diese vorübergehende Rufnummer fällt mit Rufnummernübernahme automatisch weg. Es sei denn der Kunde wünscht die Übernahme dieser Rufnummer im Rahmen der technischen Möglichkeiten.

Die Mindestvertragslaufzeit der Produktoption Bandbreitenupgrade +500 Mbit/s im Download startet frühestens zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns. Die Mindestvertragslaufzeit von DGTV beginnt standardmäßig am Tag der technischen Aktivierung des Hausanschlusses. Im Fall einer beauftragten Rufnummernübernahme besteht einmalig die Möglichkeit die Freischaltung von DGTV auf den Tag des Beginns der Mindestvertragslaufzeit von DG basic 100, DG classic 200 oder DG premium 500, welche mit der Rufnummernübernahme, jedoch spätestens 12 Monate nach technischer Aktivierung des Hausanschlusses beginnt, zu verlegen.

12. Wechsel zu Deutsche Glasfaser/ Rufnummernübernahme

Deutsche Glasfaser beendet den aktuellen Festnetztelefon-Vertrag beim bisherigen Anbieter, sofern der Kunde die Übernahme seiner alten Telefonnummern wünscht. In dem Fall sollte der Kunde den Telefon-Vertrag nicht selbst kündigen, da die Gefahr besteht, dass die Telefonnummer anderweitig vergeben wird, verloren geht und nicht übernommen werden kann. Ist die Rufnummernübernahme nicht gewünscht, kann der Vertrag beim bisherigen Anbieter nur durch den Kunden selbst gekündigt werden. Zusätzliche Verträge (z.B. reine Internet-Verträge oder TV-Verträge über einen weiteren Anbieter) müssen durch den Kunden eigenverantwortlich gekündigt werden.

13. Service

13.1 Allgemeine Entstörung

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich montags bis freitags – gesetzliche Feiertage ausgenommen – über den Zeitraum von 8.00 bis 19.00 Uhr erstreckt. Andere Entzörzeiten werden nur im Rahmen des jeweils gültigen Servicelevel-Angebotes von Deutsche Glasfaser für den Sprachbereich gewährt. Innerhalb der Servicezeit wird Deutsche Glasfaser auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf jeder Rechnung. Deutsche Glasfaser überprüft nach Störungsmeldung unverzüglich, ob es sich um eine Störung im Netz von Deutsche Glasfaser handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im Netz von Deutsche Glasfaser begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entzörfristen des Fremdnetzbetreibers.

13.2 Dienst-Verfügbarkeit

Verfügbarkeitsaussagen werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung durch den Kunden an Deutsche Glasfaser über die Störung und der Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des jeweiligen Produktes von Deutsche Glasfaser beträgt 98,5 % im Jahresmittel. Weitere Zeiträume, in denen die Dienste unter Umständen nicht bereitstehen, sind:

- Wartungsfenster oder Erweiterungen des Netzes oder der Dienste, welche eine Unterbrechung der Netz- und Dienstbereitschaft notwendig machen
- 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, höhere Gewalt oder andere Einflüsse, welche Deutsche Glasfaser nicht zu vertreten hat.

Die hier genannten Zeiträume sind von der berechneten Verfügbarkeit ausgenommen und führen nicht zu einer Reduzierung der oben dargestellten Verfügbarkeit.