

Leistungsbeschreibung für Glasfaser-Produkte DGhome

1 Überblick

Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH (nachfolgend: „Deutsche Glasfaser“) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon- und Internetleistungen basierend auf Glasfaser-Technologie (nachfolgend: „DG home-Produkte“) an. DG home-Produkte können durch optional buchbare Paket-Erweiterungen und Zusatz-Optionen erweitert und ergänzt werden.

2 Produkte

Datum der Markteinführung 04.07.2023

DG comfort 400

1. Internet-Anschluss mit bis zu 400 Mbit/s Down- und bis zu 200 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise DG WLAN Plus Router oder FRITZ!Box (ggf. aufpreispflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
5. Inklusive Festnetz Flatrate
6. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
7. waipu.tv optional buchbar
8. DG Sicherheitspaket optional buchbar

3 Vertragsgegenstand

Deutsche Glasfaser stellt dem Kunden¹ 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). Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, derer sich zwecks Leistungserbringen bedient wird.

4 Glasfaser-Anschluss

- 4.1** Die Herstellung des Glasfaser-Anschlusses, der im Eigentum von Deutsche Glasfaser steht (I) einschließlich der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden und den folgenden Installationsarbeiten (Installation des HÜP, (II) Installation einer Glasfaser-Teilnehmeranschlussdose (GF-TA) abhängig von der Anschlussadresse, (III) NT (Glasfaser-Modem) und (IV) die zugehörigen Glasfaser-Verkabelungen innerhalb der Wohnung/des Hauses des Kunden) erfolgt in der Regel durch Dritte, die eigenständige Baupartner sind (Deutsche Glasfaser oder Baupartner nachfolgend als „Baupartner“ bezeichnet). Die Abrechnung des vereinbarten Baukostenzuschusses erfolgt durch Deutsche Glasfaser.

- 4.2** Der Glasfaser-Anschluss wird mindertief auf dem Grundstück verlegt. Der Kunde hat sich im Rahmen der Hausbegehung über den Ort der Verlegung zu informieren. Bevor der Kunde im Bereich der verlegten Leitung Arbeiten durchführt, hat der Kunde eine Planauskunft unter <https://planauskunft.deutsche-glasfaser.de> bei Deutsche Glasfaser anzufordern.

Für den Fall, dass aus vom Kunden verschuldete Gründe eine Reparatur oder Verlegung des Glasfaser-Anschlusses erforderlich ist, ist dieser zur Kostentragung verpflichtet.

- 4.3** Deutsche Glasfaser beauftragt in der Regel einen Baupartner mit der Installation der notwendigen Glasfaser-Verkabelung und -Geräte beim Kunden.
- 4.4** Das Eigentum an dem Glasfaser-Anschluss, 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.
- 4.5** **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. Der HÜP wird im Keller oder Erdgeschoss, in einem Umkreis von bis zu 3 Metern zur Wanddurchführung (Bohrloch) installiert. Der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) wird an einer zwischen dem Kunden und dem Netzbetreiber vereinbarten Position in der Wohnung/im Wohnraum im Haus installiert. Dabei beschränkt sich die Kabellänge zwischen HÜP und GF-TA im Einfamilienhaus jedoch auf maximal 20 Meter und im Mehrfamilienhaus bis zu 4 Wohneinheiten

auf maximal 30 Meter bis zum GF-TA. Längere Entfernungen können mit dem Baupartner abgestimmt werden. Dabei sind die Mehrkosten durch den Kunden zu übernehmen. Für Mehrfamilienhäuser mit mehr als 4 Wohneinheiten können abweichende Regelungen gelten. Der NT wird in unmittelbarer Nähe neben dem GF-TA installiert.

Sofern die Anschlussadresse bereits mit einem anderen Glasfaser-Anschluss der Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser versorgt wurde, entfällt ein Anspruch auf Neubau/Umbau nach der unter 4.5, 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 4.5 Absatz 2 benannten Art kostenpflichtig beauftragen.

4.6 Glasfaser-Teilnehmerdose (GF-TA)

Der GF-TA ist der Abschluss des passiven optischen Netzes. Er wurde für den Wohnbereich entwickelt und wird als optischer Übergabepunkt zwischen HÜP und NT gesetzt. Die Verbindung zwischen GF-TA und NT erfolgt über ein LC-APC Patch-Kabel. Die Öffnung des GF-TA durch den Kunden ist unzulässig.

4.7 Glasfaser-Modem (NT)

Das NT wandelt das Glasfasersignal auf eine RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss des von Deutsche Glasfaser bereitgestellten Routers um und ist für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Es wird dem Kunden, ausschließlich im Zuge des Basis-Installationservices, überlassen. Die Öffnung des NT ist unzulässig.

Bei einem kundeneigenen Router kann optional auch ein kundeneigenes Modem verwendet werden.

4.8 Router

Zur Nutzung der DG home-Produkte (und damit zur Nutzung des Glasfaser-Anschlusses) ist es erforderlich den von Deutsche Glasfaser bereitgestellten Router mit dem NT zu verbinden. Wahlweise kann der Kunde zwischen unterschiedlichen Router Modellen wählen (ggf. Aufpreispflichtig gemäß Preisliste) oder einen eigenen Router oder ein eigenes Modem verwenden, der die Leistungsmerkmale unter 4.8.2 erfüllt.

4.8.1 Miet-Router von Deutsche Glasfaser

Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaser-Anschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen der DG home-Produkte und der Zusatz-Optionen wird nur bei Verwendung eines von Deutsche Glasfaser gegen monatliche Mietgebühr zur Verfügung gestellten Routers gewährleistet. Während des Mietverhältnisses verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang an der ihm überlassenen Mietsache. Er ist nicht berechtigt, Manipulationen an der Mietsache vorzunehmen. Darunter fällt beispielsweise das Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft Deutsche Glasfaser nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Ersetzt Deutsche Glasfaser die Mietsache bei Beschädigung oder Verlust, die der Kunde zu vertreten hat, kann Deutsche Glasfaser eine Entschädigung verlangen. Der vereinbarte Mietpreis ist bis zum Nutzungsende des gebuchten Routers zu zahlen. Das Eigentum am Router verbleibt bei Deutsche Glasfaser. Der Kunde ist zur Rückgabe der Mietsache bei Beendigung des Miet- und/oder Hauptvertragsverhältnisses verpflichtet.

Die genannten Dienste der DG home-Produkte und eventuelle Zusatz-Optionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an das NT und den Router realisiert. Diese Netzabschlussrichtung 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 Router nicht möglich. Soll ein ISDN ECCashEC-Cash Gerät am Router verwendet werden, ist dieses beim EC-Cash Partner gegen ein modernes IP-fähiges Gerät auszutauschen. Letzteres ist am 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 Router über eine Schnittstelle 10/100 BaseT-Ethernet oder 1000 BaseT-Ethernet über RJ-45 Stecker zur Verfügung gestellt.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist Deutsche Glasfaser berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatische Aktualisie-

rungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem Router zu installieren sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist der 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. Deutsche Glasfaser hat das Recht, den Hersteller und das Modell des Routers innerhalb der Router Kategorie selbständig zu ändern, jedoch stets mit gleichwertiger Ersatzhardware, ohne dass dies Auswirkung auf das Vertragsverhältnis hat.

4.8.1.1 DG WLAN Plus Router und DG WLAN Plus Verstärker

Der DG WLAN Plus Router ist ein durch Deutsche Glasfaser vorkonfigurierter Router mit den folgenden Leistungsmerkmalen:

- vier LAN-Anschlüsse
- analoger Telefonanschluss
- WLAN (TriBand 2,4 (3x3 Antennen) + 5 Ghz (4x4 Antennen) + 6Ghz (4x4 Antennen))

Der DG WLAN Plus Verstärker ist ein durch die Deutsche Glasfaser vorkonfigurierter Mesh Wlan Reichweitenverlängerer, welcher im Zusammenspiel mit dem DG WLAN Plus Router ein Gesamtsystem zur optimalen WLAN Abdeckung und Nutzungsqualität darstellt. Die Leistungsmerkmale des DG WLAN Plus Verstärkers sind 1 Gigabit Ethernet LAN-Anschluss – WLAN (Triband 2,4 (2x2 Antennen), 5Ghz (2x2 Antennen), 6Ghz (4x4 Antennen)).

Der DG WLAN Plus Router und DG WLAN Plus Verstärker sind mit einer Cloud-basierten Optimierungssoftware von Plume ausgestattet. Um Ihnen im Falle einer Problemstellung schnell und kompetent helfen zu können, kann ein Zugriff auf Nutzungsdaten über die durch Plume bereitgestellte Consumer Experience Management (CEM) Plattform durch unsere Service-Mitarbeiter, auf Ihre Einwilligung hin, zugänglich gemacht werden. In diesem Fall verarbeiten wir die von Ihnen bereitgestellten Daten.

Der Plume Cloud Service wird in Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner

Plume Design, Inc., 290 South California Avenue, Palo Alto, CA 94306, USA erbracht

Der Plume Cloud Service funktioniert in Verbindung mit dem DG WLAN Plus Router und DG WLAN Plus Verstärker und bestimmten Hardwareprodukten von Drittanbietern, die von Plume zertifiziert sind. Diese sind darauf ausgelegt, die Internetnutzung zu verbessern und den Nutzern mehr Kontrolle über ihre Internetnutzung zu geben.

Folgende Funktionen sind Teil der Plume Lösung:

1. Intelligentes WLAN-Management

Zweck: Verwaltung und Optimierung des Heim-WLAN-Netzwerks und der Internetverbindung.

Funktionen: Einrichtung und Konfiguration des Netzwerks. Störungsbehebung und Fehlerbehebung. Überwachung und Steuerung der Geräteverbindungen. Optimierung der Netzwerkverbindungen für eine bessere Leistung.

2. Zugriffs- und Nutzerverwaltung

Zweck: Kontrolle und Verwaltung von Zugriffen, Inhalten und Nutzern im Netzwerk.

Funktionen: Einrichtung von Gastzugängen mit Passwortschutz. Zeitliche Beschränkungen für die Nutzung. Verwaltung von Zugriffsberechtigungen für Geräte. Erstellung und Verwaltung von individuellen Nutzerprofilen. Inhaltsfilterung und -beschränkung.

3. Benutzerfreundliche Netzwerk-App

Zweck: Einfache Einrichtung und Verwaltung des Netzwerks über eine mobile Anwendung.

Funktionen: Einrichtung und Konfiguration des Netzwerks. Steuerung und Überwachung aller Netzwerkfunktionen. Verfügbar für iOS und Android

Plume App: Die Plume App, die sowohl auf iOS- als auch auf Android-Plattformen verfügbar ist, dient als Benutzeroberfläche für den Endnutzer zur Einrichtung, Steuerung und Überwachung sämtlicher Plume Cloud Services.

Deutsche Glasfaser behält sich das Recht vor, den aktuellen Lieferanten der Smart WiFi Lösung (Plume) zukünftig zu ändern. Dabei wird sichergestellt, dass ein vergleichbares technisches Produkt mit gleicher oder höherer Leistung und ähnlichen Eigenschaften bereitgestellt wird. Die Aufrechterhaltung des Dienstes und die Einhaltung der bestehenden Leistungsanforderungen werden dabei gewährleistet.

4.8.1.2 FRITZ!Box

Die FRITZ!Box ist ein durch Deutsche Glasfaser vorkonfigurierter Router mit folgenden Leistungsmerkmalen:

- Zwei analoge Telefonanschlüsse
- WLAN (Dual-Band 2,4 + 5 Ghz 802.11b/g/n/ac/ax/be)
- DECT-Basis für bis zu 6 Handgeräte
- LAN- Anschlüsse für kabelgebundene Netzwerkgeräte

4.8.2 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 Glasfaser-Anschlusses 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 DG home Produkte bereitstellen zu können, kann es erforderlich sein, eine entsprechende Software-/ Firmware- oder Konfigurations-Datei auf den Geräten des Kunden (Kundengeräten) aufzuspielen. Durch Anschließen des Kundenendgeräts an das Glasfaser-Netz 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
- SO-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

4.9

Die Installation des HÜP, des GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse), des NT und der zugehörigen Glasfaser-Verkabelung innerhalb der Wohnung/des Hauses des Kunden erfolgt durch den Baupartner. In der Installation sind folgende Punkte enthalten:

- Anfahrt zum Kunden
- Montage des HÜP
- Montage der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse)
- Montage des NT
- Verlegen der Glasfaser-Kabel (siehe 4.1)
- Anschluss des NT an die Stromversorgung (Stromkosten für den NT und Router werden durch den Kunden getragen)
- Funktionsfähigkeits-Test des Glasfaser-Anschlusses

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

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

- Konfiguration des Routers auf LAN-Seite
- Konfiguration des kundeneigenen Routers
- Erweiterungen der Reichweite des gelieferten 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 Virenbereinigung
- Konfiguration von E-Mail-Programmen
- Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern.
- Bereitstellung und Installation eines GF-TA (sofern sie für die Installation an der Anschlussadresse nicht notwendig oder vorgesehen ist)
- Installation und Konfiguration eines kundeneigenen NT oder kundeneigenem Routers mit integrierter NT-Funktionalität

4.10 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 GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder NT. Das Material sollte, insbesondere in Mehrfamilienhäusern den Brandschutzbestimmungen entsprechen. Dies bedeutet, dass das Material dem LSZH-Bestimmungen entsprechen muss. Dieser Leitungsweg wird vom Kunden zur Verfügung gestellt. Die Kosten für diesen Leitungsweg trägt der Kunde. Diese Leitungswege können bspw. durch ein Leerrohrsystem, einen Kabelschacht oder ähnliches innerhalb des Hauses realisiert werden, unterschiedliche Bauweisen sind möglich. Um in diese Leitungswege 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.
- Bei Hausanschlüssen sind Leerrohr-Systeme mit einem Innendurchmesser von mindestens 10mm (M16) (bei Installation ohne GF-TA 17,4 mm (M20)) und glatten Innenseiten ohne Riffelung zu erstellen. Flex-Rohre dürfen an der Innenseite nicht geriffelt sein. Es dürfen keine Rohrbögen verwendet werden. Der Biegeradius von mindestens 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 mindestens 60mm gewährleistet ist.
- Mikrorohrsysteme sind so zu verlegen, dass jeder Wohneinheit ein eigenes Röhrchen 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 Änderungs- 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 Glasfaser-Anschlusses kein geeigneter Leitungsweg vorhanden, wird der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder daneben der NT in einem Abstand von bis zu 1 Meter zum HÜP und mit mindestens 50 cm Abstand zu Decken- und Seitenwand montiert. Deutsche Glasfaser haftet nicht für damit einhergehende Beeinträchtigungen bei der Nutzung des Glasfaser-Anschlusses bspw. durch daraus resultierende ungünstige Platzierung eines WLAN-Routers.

Kann die Installation des GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder 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.

- 4.11 Bei der gemeinsamen Hausbegehung legt der Kunde zusammen mit Deutsche Glasfaser oder dem Baupartner fest, an welchen Punkten im Gebäude die Montage des HÜP, des GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder des NT erfolgen soll (siehe 4.1).

- 4.12 Sofern der Kunde (nach der gemeinsamen Hausbegehung) einen anderen Ort für die Installation des GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder des NT wünscht, sind die technischen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten zu prüfen. Deutsche Glasfaser kann, sofern die Rahmenbedingungen für eine Installation des GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder 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 laut aktueller Preisliste zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Aufwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.

- 4.13 Nach Inbetriebnahme des Glasfaser-Anschlusses 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 comfort 400	320	400	400	160	200	200

- 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 während 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 Übertragungstrecke zwischen NT (Glasfaser-Modem) 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 DG home-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.

6 Deutsche Glasfaser Sprachdienst

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

6.2 Sprachverbindungen

Die Sprachverbindungen stellen die Realisierung von Verbindungswünschen 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 Rufnummerngassen 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 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 DG home-Produkte stellen grundsätzlich eine nutzbare Telefonleitung bereit. Diese Telefonleitung ist mit einer dedizierten Rufnummer verknüpft. Die Rufnummernmitnahme Ihrer Festnetznummer vom bisherigen Anbieter zu Deutsche Glasfaser ist möglich.

6.4 Telefonie in HD-Qualität

Deutsche Glasfaser ermöglicht HD-Telefongespräche zwischen Deutsche Glasfaser Kunden und zu anderen Netzanbietern (abhängig von deren Netzeinstellungen) über einen definierten Codec. Diese Funktionalität wird kostenlos zur Verfügung gestellt. Voraussetzung für die Nutzung ist, dass geeignete Endgeräte verwendet werden, die den Codec G.722 unterstützen. Dazu gehören insbesondere Telefone und Router mit DECT-Funktionalität. Diese Voraussetzungen müssen von beiden Gesprächspartnern bzw. deren Netzanbietern sichergestellt werden.

6.5 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.

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 selbständig 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 bei Buchung des kundeneigenen Routers in Abhängigkeit von dessen technischen Eigenschaften möglich. 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 diesem Fall können nicht mehrere Rufnummern mit einer Telefonleitung konfiguriert werden, dies variiert von Gerät zu Gerät. 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-Netzbereich genutzt werden kann.

Bei der FRITZ!Box oder kostenpflichtig buchbar (in Abhängigkeit vom gewählten Tarif) beim kundeneigenen Router ist der Komfortanschluss. In Verbindung mit einem Komfortanschluss ist die Option der zweiten Telefonleitung nicht verfügbar. Der Komfortanschluss erhöht die Anzahl der Sprachkanäle auf 2. Dieses ermöglicht mit der gleichen Rufnummer zwei gleichzeitige Verbindungen. Zudem sind mit dem Komfortanschluss folgende Leistungsmerkmale nutzbar:

- Makeln
- Wechseln zwischen zwei Gesprächspartnern
- Anklopfen
- Anrufsignalisierung während eines Gesprächs
- 3-er Konferenz
- Zusammenschalten von zwei Verbindungen, so dass alle drei Gesprächsteilnehmer miteinander sprechen können

Die Nutzung von HD-Telefonie ist, bezugnehmend auf den Punkt 6.4, für den Premium Router oder geeignete kundeneigene Router möglich.

6.6 Das Produkt DG comfort 400 beinhaltet innerhalb des Telefonie Dienstes eine Festnetz Flatrate national. Mit der Festnetz Flatrate national sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises des Produktes DG comfort 400 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 oder ein Komfortanschluss optional hinzu gebucht wird.

6.7 Zusatz Optionen für Telefonie

Optional kann der Kunde bei dem DG home-Produkt DG comfort 400, Telefonie Zusatz-Optionen bestellen.

Es gibt folgende Telefon-Optionen für das DG home-Produkt DG comfort 400:

1. Festnetz Flatrate international 1
2. Festnetz Flatrate international 2

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 (Dauerwahlverbindungen), 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 Werbehotlines)
- 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:
- Anrufweiterschaltungen
- 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, Faxbroadcastdiensten 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 DG home-Produkte inkludiert sind, gilt immer für die beiden Telefonleitungen.

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

1. Festnetz Flatrate international 1
Nach Einrichten der Festnetz Flatrate international 1 werden die Sprachverbindungen in die Festnetze der Länder gemäß Auflistung in der Preisliste ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt. 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 der Länder gemäß Auflistung in der Preisliste ohne weitere anfallende Minuten-

preise geführt. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

Zur Vermeidung von Überlastungen des Teilnehmernetzes von Deutsche Glasfaser ist das Halten einer dauerhaften Wahlverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlich-en 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 Werbehotlines. Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der 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 Telefonarief Festnetz Flatrate national und dem normalen Telefonarief nachzuberechnen.

6.8 Leistungen des Sprachdienstes von Deutsche Glasfaser

6.9 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.

6.9.1 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.

6.9.2 Anrufweiterschaltung

Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.

6.9.3 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-Grenzwerts 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 Anrufe werden abgebrochen, wenn der Grenzwert erreicht ist. Eine automatische E-Mail-Benachrichtigung kann im Kundenportal bei (prozentuellem) Erreichen des monatlichen Limits eingestellt werden. Der Rechnungsbetrag für kostenpflichtige Nummern kann entsprechend höher sein, als der Betrag des festgelegten Kreditlimits.

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

Verbindungen zu sogenannten offline gebillten Service-Rufnummern, d.h. Rufnummern, bei denen der Preis durch den Diensteanbieter und nicht durch die Bundesnetzagentur oder den Teilnehmernetzbetreiber festgelegt wird, sind grundsätzlich gesperrt. Es handelt sich insbesondere um die Vorwahlbereiche 0900x, 0189xy und 018-1 bis 018-9. Zugänge zu Onlinediensten 019x sind ebenfalls gesperrt.

6.9.5 Preselection/Call by Call

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

6.9.6 Telefonbucheintrag/Inversuche

Auf Antrag 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.

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

7 Vertragsbedingungen zur Rufnummernmitnahme Phase

7.1 Zur Vermeidung doppelter Vertragskosten wird dem Kunden in der Zeit zwischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses bis zur Rufnummernmitnahme, längstens jedoch für 12 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses, wird dem Kunden, nach einer beauftragten Rufnummernmitnahme, kostenlos zur Verfügung gestellt. Für den Zeitraum bis zur Rufnummernmitnahme wird dem Kunden der Telefoniedienst mit einer von Deutsche Glasfaser vorübergehend zur Verfügung gestellten Rufnummer freigeschaltet. Diese vorübergehende Rufnummer fällt mit Rufnummernmitnahme automatisch weg. Es sei denn der Kunde wünscht die Mitnahme dieser Rufnummer im Rahmen der technischen Möglichkeiten. Neukundenvorteile, wie Online Bonus und Aktionsgutschrift, werden erst nach der Rufnummernmitnahme gewährt, die Aktionsgutschrift jedoch nur bis zum 12. Monat der Vertragslaufzeit.

7.2 Alle vom Kunden im Rahmen des Internet- und Telefonie-Tarifs ausgewählten Paket-Erweiterungen oder Zusatz-Optionen werden gemäß Preisliste abgerechnet. Das Hinzubuchen während der Vertragslaufzeit ist möglich. Die Kündigung ist auf monatlicher Basis zum Monatsende möglich, sofern dies nicht anders angegeben ist.

7.3 Die von Deutsche Glasfaser angebotenen DG WLAN Plus Produkte und die Fritz!Box werden dem Kunden als Mietgerät überlassen. Die jeweiligen Mietpreise für die einzelnen Router Modelle entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste. Die Mindestvertragslaufzeit für die einzelnen Router Modelle beträgt 24 Monate und ist nach den jeweils gesetzlich gültigen Fristen kündbar. Nach der anfänglichen Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat taggenau kündbar. Wird der Vertrag über Glasfaser-Produkte, gleich aus welchem Grund beendet, endet auch das Mietverhältnis des Routers, ohne dass es insoweit einer gesonderten Kündigung bedarf.

8 Tarif und Router-Wechsel

8.1 Ab Vertragsbeginn kann der Kunde jederzeit einen Wechsel auf einen Tarif mit höherer Bandbreite vornehmen (nachfolgend „Upgrade“), der Bestandteil des Produktportfolios ist. Ein Upgrade ist ohne Änderung der Vertragslaufzeit möglich und kann über die telefonische Kundenbetreuung beauftragt werden.

8.2 Ab dem 25. Monat der Vertragslaufzeit ist ein Downgrade in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite möglich. In diesem Fall bedingt ein Downgrade einen Neuvertrag ohne Neukundenvorteile mit einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten. Für den Wechsel berechnet Deutsche Glasfaser eine Downgrade-Gebühr. Die Höhe der Downgrade-Gebühr können Sie der aktuellen Preisliste entnehmen.

8.3** Der Wechsel des Routers im Mietverhältnis ist auf einen Geschäftsvorfall innerhalb von 24 Monaten limitiert und kann über die telefonische Kundenbetreuung von Deutsche Glasfaser beauftragt werden. Ein Wechsel des Routers kann dabei auf ein höheres Modell (nachfolgend „Upgrade“) oder niedrigeres Modell (nachfolgend „Downgrade“) sein. Während der ersten 24 Monate der Vertragslaufzeit ist jedoch nur ein Upgrade auf ein höheres Produkt möglich. Ein Up- und Downgrade des Routers löst einen Neuvertrag des gebuchten Tarifs und Routers mit einer Laufzeit von 24 Monaten ohne Neukundenvorteile aus. Im Fall eines Downgrades auf den kundeneigenen Router bleibt die Vertragslaufzeit unberührt. Deutsche Glasfaser kann dem Kunden im Rahmen des Router-Wechsels die bis zum Ablauf der Vertragslaufzeit des bisherig gebuchten Routers ausstehenden Mietgebühren als Einmalbetrag in Rechnung stellen. Die Mietgebühren für die jeweiligen Router Modelle entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste.

8.4 Abhängig vom gebuchten Router-Typ ist der Kunde im Falle eines Up-, Downgrades oder Wechsels auf kundeneigenen Router zur Rückgabe des bisherigen Routers innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des neuen Routers verpflichtet. Anderenfalls behält sich Deutsche Glasfaser vor, eine Ausgleichszahlung für die nicht rechtzeitig erfolgte Rückgabe des Gerätes vom Kunden zu verlangen. Selbiges behält sich Deutsche Glasfaser auch für den Fall der unvollständigen oder beschädigten Rücksendung des bisherigen Routers vor. Die jeweiligen Preise für die Ausgleichszahlung entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste. Ein gemieteter Router kann nicht gegen Zahlung eines einmaligen Kaufpreises aus dem Mietvertrag ausgelöst werden.

8.5 Die Rückgabe des gemieteten Routers vor Ablauf der hierfür geltenden Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten stellt keine Kündigung dar und entbindet den Kunden nicht von der Zahlung des vereinbarten monatlichen Mietpreises. In diesem Fall wird Deutsche Glasfaser dem Kunden den Restbetrag als Einmalbetrag in Rechnung stellen.

9 Wechsel zu Deutsche Glasfaser/ Rufnummernmitnahme

Deutsche Glasfaser beendet den aktuellen Festnetztelefon-Vertrag beim bisherigen Anbieter, sofern der Kunde die Mitnahme 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 Rufnummernmitnahme 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.

10 Messverfahren zur Sicherstellung der Dienstgüte

Die Plattformen, Netzelemente und Systeme zur Abwicklung des Datenverkehrs von Telefonprodukten werden – soweit es die jeweilige Technik ermöglicht – gemessen bzw. kontrolliert. Sowohl automatisch – im Zusammenspiel mit den Network Operation Centre (NOC) – als auch auf speziellen Kundenauftrag hin. Zur Sicherstellung kommen, abhängig von der jeweiligen Technik, Systeme und Applikationen zum Einsatz, die z.B. Informationen zur Auslastung und Performance der betreffenden Netzelemente bzw. der Übertragungstrecken generieren, um aus den gewonnenen Erkenntnissen ein Steuern bzw. (Um-)Routen des Datenverkehrs vorzunehmen bzw. planerisch die Netz- und Servicekapazitäten bedarfsgerecht zu erweitern, um dem Verkehrsaufkommen aufgrund der vereinbarten Servicequalität oder der gestiegenen Kundennachfrage gerecht zu werden. Zur Kontrolle der Performance und Servicequalität ist ein mehrstufiges Reporting etabliert.

11 Service

11.1 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 Entstörzeiten 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 Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

11.2 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.

11.3 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 2 TKG

Wird eine Störung von Deutsche Glasfaser nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Kunde hat die Störung zu vertreten hat.

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.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber Deutsche Glasfaser geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, 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.

11.4 Nichteinhaltung Anbieterwechsel gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von Deutsche Glasfaser, 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, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

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.

11.5 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 Kunde von Deutsche Glasfaser, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

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

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.

12.6 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 Deutsche Glasfaser in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Kunde 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, je nachdem welcher Betrag höher ist.

Leistungsbeschreibung für DG WLAN Plus und Plume

1 Überblick

Die Plume Cloud Services funktionieren in Verbindung mit Hardwareprodukten der Deutschen Glasfaser (DG WLAN Plus Router und DG WLAN Plus Verstärker) und bestimmten Hardwareprodukten von Drittanbietern, die von Plume zertifiziert sind. Diese sind darauf ausgelegt, die Internetnutzung zu verbessern und den Nutzern mehr Kontrolle über ihre Internetnutzung zu geben, einschließlich durch die Funktionsweise als Adaptive WiFi™ System. Um auf die Plume Cloud Services zugreifen und diese nutzen zu können, ist ein aktiver DG WLAN Plus Vertrag erforderlich (siehe Ziffer 2). Diese Geschäftsbedingungen regeln die Nutzung der Plume Cloud Services in Verbindung mit der Hardware (DG WLAN Plus Router und DG WLAN Plus Verstärker) im Rahmen des DG WLAN Plus Vertrages. Die in der vorgenannten Hardware eingebettete Software, und alle damit verbundenen Software-Updates, ("Produktsoftware") wird lizenziert und unterliegt der Endnutzer-Lizenzvereinbarung. Nutzer interagieren mit und steuern die Plume Cloud Services über die Android- und iOS-Mobilanwendungen von Plume ("Plume Home™").

2 Nutzungsvoraussetzungen

2.1 DG WLAN Plus

Um die Plume Cloud Services nutzen zu können, ist neben einem DG WLAN Plus Vertrag auch ein mobiles Endgerät (bspw. Mobiltelefon oder Tablet) erforderlich. Endgeräte basierend auf dem Betriebssystem Android müssen mindestens die Version 4.4 unterstützen, IOS basierte Endgeräte die Version IOS 11.

2.2 Endgeräte; Software und Updates

Plume kann gelegentlich Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades und weitere Anpassungen ("Updates") entwickeln, um die Leistung der Plume Cloud Services (einschließlich der Plume App) und/oder der Plume Produktsoftware zu erhalten bzw. zu verbessern. Die Nutzung der Plume Cloud Services macht ggf. kompatible Geräte, Internetzugang, bestimmte Software und regelmäßige Updates erforderlich und wird ggf. von der Leistung der genannten Faktoren beeinflusst. Für bestimmte Vorgänge oder Funktionen ist möglicherweise die aktuellste Version der benötigten Software erforderlich, welche im Sinne der Aktualisierungspflicht gemäß dem Bürgerlichen Gesetzbuch („BGB“) umgesetzt werden. Über etwaige Aktualisierungen wird der Kunde rechtzeitig bei einem iOS-Gerät im App Store und bei einem Android-Gerät im Play Store informiert. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Erfüllung dieser Voraussetzungen in seiner Verantwortung liegt und er die notwendigen Aktualisierungen entsprechend dem BGB umsetzt. Sofern der Kunde vorgenannte Updates nicht wünscht, hat er die Möglichkeit, sein Nutzerkonto zu kündigen und die Nutzung der Plume Cloud Services und der Plume Produkte einzustellen.

2.3 Nutzerkonten

Für den Zugriff auf einen Großteil der Funktionen der Plume Cloud Services ist die Erstellung eines Nutzerkontos erforderlich. Bei der Erstellung eines Nutzerkontos ist es ggf. erforderlich, dass der Kunde Plume und der Deutschen Glasfaser einige Angaben zu seiner Person zur Verfügung stellt, wie z.B. Name und E-Mail-Adresse. SDer Kunde bestätigt, dass die von Ihm an Deutsche Glasfaser übermittelten Informationen korrekt sind und dass er diese stets auf dem neuesten Stand halten wird. Bei der Registrierung wird der Kunde möglicherweise aufgefordert, ein Passwort zu vergeben. Der Kunde ist verantwortlich für die Wahrung der Vertraulichkeit seines Nutzerkontos und dieses Passworts und trägt die alleinige Verantwortung für sämtliche Aktivitäten, die in seinem Nutzerkonto vorgenommen werden. Falls der Kunde den Eindruck hat, dass sein Nutzerkonto nicht mehr geschützt ist, ist er verpflichtet, Deutsche Glasfaser unverzüglich zu informieren.

2.4 Serviceunterbrechungen

Das ordnungsgemäße Funktionieren der Plume Cloud Services hängt unter anderem von der Datenübertragung über das WLAN-Netzwerk, einem den Anforderungen unter Ziffer 2.1 entsprechenden mobilen Endgerät und einem Breitband-Internetanschluss ab, für die Plume nicht verantwortlich ist, und kann aus einer Vielzahl von Gründen unterbrochen, verzögert, verweigert oder anderweitig eingeschränkt sein. Unter anderem wegen unzureichender Netzabdeckung, Stromausfällen, Kündigung des Dienstes und Zugangs, Umwelteinflüssen, Störungen, Nichtzahlung fälliger Entgelte und Gebühren, Nichtverfügbarkeit von Funkkanalfrequenzen, Netzkapazität, Upgrades, Reparaturen oder Verlagerungen, sowie vorrangiger Zugang für Notfalldienste in Katastrophen- oder Notsituationen (zusammen „Serviceunterbrechungen“). Serviceunterbrechungen können zu einer Beeinträchtigung der Plume Cloud Services führen. Die Plume Cloud Services können aus Sicherheitsgründen, aufgrund von Systemausfällen, Wartung und Reparatur oder anderen Umständen vorübergehend und ohne Vorankündigung ausgesetzt werden.

3 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit des Plume Services lehnt sich bei Buchung eines DG WLAN Plus Paketes an den Glasfaser Dienstvertrag an. Wird der Vertrag über Glasfaser-Produkte, gleich aus welchem Grund beendet, endet auch der Vertrag über den Plume Service, ohne dass es insoweit einer gesonderten Kündigung bedarf.

4 DG WLAN Plus

4.1 DG WLAN Plus und Plume Cloud Services

Die Plume Mitgliedschaft wird von Deutsche Glasfaser zur Verfügung gestellt ("DG WLAN Plus"), daher unterliegt Plume der Verpflichtung, die Plume Cloud Services im Rahmen des DG WLAN Plus Vertrages zu aktivieren. Diese Verpflichtung wird durch eine Vereinbarung zwischen Plume und Deutsche Glasfaser geregelt. Der Anspruch auf DG WLAN Plus wird durch die Vereinbarung mit Deutsche Glasfaser geregelt. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass bei der Nutzung von DG WLAN Plus die Deutsche Glasfaser und nicht Plume, für den Support für Plume Produkte und die Plume Cloud Services verantwortlich ist.

4.2 Übertragung

DG WLAN Plus ist nicht auf andere Nutzerkonten übertragbar, sondern ist immer auf den aktuell mit Deutsche Glasfaser abgeschlossenen individuellen Vertrag und Standort bezogen.

5 Funktionen

5.1 Intelligentes WLAN-Management

Zweck: Verwaltung und Optimierung des Heim-WLAN-Netzwerks und der Internetverbindung.

Funktionen: Einrichtung und Konfiguration des Netzwerks. Störungsbehebung und Fehlerbehebung. Überwachung und Steuerung der Geräteverbindungen. Optimierung der Netzwerkverbindungen für eine bessere Leistung.

5.2 Zugriffs- und Nutzerverwaltung

Zweck: Kontrolle und Verwaltung von Zugriffen, Inhalten und Nutzern im Netzwerk.

Funktionen: Einrichtung von Gastzugängen mit Passwortschutz. Zeitliche Beschränkungen für die Nutzung. Verwaltung von Zugriffsberechtigungen für Geräte. Erstellung und Verwaltung von individuellen Nutzerprofilen. Inhaltsfilterung und -beschränkung.

5.3 Benutzerfreundliche Netzwerk-App

Zweck: Einfache Einrichtung und Verwaltung des Netzwerks über eine mobile Anwendung.

Funktionen: Einrichtung und Konfiguration des Netzwerks. Steuerung und Überwachung aller Netzwerkfunktionen. Verfügbar für iOS und Android.

IOS App Store:

<https://apps.apple.com/us/app/homepass-by-plume/id1086207508>

Google Play Store:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.plumewifi.plume&hl=en&gl=US>

6 Verfügbarkeit

Die Plume Cloud Services, oder einzelne Eigenschaften oder Teile davon, stehen möglicherweise nicht in allen Sprachen oder in allen Ländern zur Verfügung. Plume und Deutsche Glasfaser geben keine Zusicherung der Funktionsfähigkeit, für die Plume Cloud Services, oder einzelne Eigenschaften oder Teile davon, bei Nutzung außerhalb der Deutsche Glasfaser Netzstruktur.

7 Nutzerinhalte

7.1 Nutzerinhalte im Allgemeinen

Bestimmte Eigenschaften der Plume Cloud Services ermöglichen es Nutzern, Inhalte hochzuladen, einschließlich Nachrichten, Bewertungen, Fotos, Videos, Bilder, Ordner, Daten, Texte oder andere Arten von Werken ("Nutzerinhalte") und Nutzerinhalte innerhalb der Plume Cloud Services zu veröffentlichen. Der Kunde behält sämtliche Urheber- und sonstigen Eigentumsrechte, die er an den Nutzerinhalten hat.

7.2 Zusicherungen und Gewährleistung für Nutzerinhalte

Plume und Deutsche Glasfaser übernehmen keine Haftung im Zusammenhang mit Nutzerinhalten. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für seinen Nutzerinhalt und die Folgen der Bereitstellung von Nutzerinhalten über die Plume Cloud Services. Durch die Bereitstellung von Nutzerinhalten über die Plume Cloud Services erklärt, versichert und gewährleistet der Kunde Folgendes:

Der Kunde ist der Urheber und Eigentümer der Nutzerinhalte oder verfügt über die erforderlichen Lizenzen, Rechte, Genehmigungen und Berechtigungen, um Plume, Deutsche Glasfaser und die Nutzer der Plume Cloud Services zu ermächtigen, seine Nutzerinhalte zu verwenden und zu verbreiten, soweit dies zur Ausübung der von ihm in diesem Abschnitt gewährten Lizenzen in der von Plume, den Plume Cloud Services und diesen Geschäftsbedingungen beschriebenen Weise erforderlich ist;

Die Nutzerinhalte und die Verwendung derer, wie sie in diesen Geschäftsbedingungen vorgesehen ist, wird zum jetzigen Zeitpunkt und zukünftig: (i) Rechte eines Dritten nicht verletzen, missachten, sich widerrechtlich aneignen, insbesondere Urheberrechte, Markenrechte, Patente, Geschäftsgeheimnisse, Urheberpersönlichkeitsrechte, Recht auf Privatsphäre, Veröffentlichungsrechte oder anderes geistiges Eigentum oder Schutzrecht; (ii) das Recht auf Privatsphäre, Veröffentlichungsrechte oder andere Eigentumsrechte einer anderen Person nicht verleumden, diffamieren, beleidigen oder darin eindringen; oder (iii) weder Plume noch Deutsche Glasfaser dazu zu veranlassen, gegen Gesetze oder Vorschriften zu verstoßen.

8 Haftung

Deutsche Glasfaser wird für Applikationen und Content von Dritten keine Haftung übernehmen. Im Übrigen gilt die Haftung entsprechend der dem Glasfaser Internet- und Telefonie-Tarif zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Leistungsbeschreibung für TV Produkte waipu.tv - Comfort und Perfect Plus

1 Überblick

1.1 Deutsche Glasfaser stellt dem Kunden ein TV Produkt zur Verfügung und bedient sich dabei zur Erfüllung Dritter. Mit den TV Produkten waipu.tv - Comfort und Perfect Plus erhält der Kunde während der Laufzeit Zugang zu TV Programminhalten von waipu.tv im jeweiligen Paketumfang (im Folgenden gemeinsam „TV Produkt“ genannt). Anbieter von waipu.tv ist die Exaring AG, Leopoldstraße 236, 80807 München, HRB 205601 des Amtsgerichts München (im Folgenden „Exaring“ genannt). Deutsche Glasfaser ist jederzeit berechtigt, sonstige Dritte zur Erfüllung einzusetzen, soweit sich der Leistungsumfang beim Kunden nicht verschlechtert.

1.2 Für das TV Produkt kommt nach gesonderter Registrierung unter Einbezug der AGB der Exaring ein eigenes Vertragsverhältnis zustande. In Bezug auf die Bereitstellung der Medien-/Lizenz-/ Programminhalte ist Exaring alleiniger Vertragspartner des Kunden. Für die Inhalte und Inhalte-Verfügbarkeit von dem TV Produkt ist allein Exaring verantwortlich. Die AGB der Exaring finden sich unter <https://customer-registration.waipu.tv/ui/agb>.

2 Nutzungsvoraussetzungen

2.1 Voraussetzungen für die Nutzung des TV Produktes ist ein bei Deutsche Glasfaser beauftragter bzw. genutzter Internet- und Telefonie Tarif.

2.2 Der Kunde bucht unter anderem über die Online-Buchungsstrecke, per Auftragsformular oder telefonisch das TV Produkt bei Deutsche Glasfaser. Für die Nutzung der Medien-/Lizenz-/ Programminhalte vom TV Produkt muss der Kunde zudem einen separaten Vertrag mit Exaring auf Grundlage der jeweils aktuellen AGB und Datenschutzbestimmungen von Exaring schließen. Hierfür fallen keine zusätzlichen Kosten an. Hierbei erhält der Kunde von Deutsche Glasfaser temporäre Zugangsdaten. Mit diesen Zugangsdaten hat der Kunde unter www.waipu.tv/aktivierung einen Account zu erstellen, der mit der Buchung bei Deutsche Glasfaser verknüpft ist. Dafür muss der Kunde die AGB und die Datenschutzbestimmungen von Exaring akzeptieren.

2.3 Die Nutzung des TV Produktes erfordert die waipu.tv App und eine breitbandige Verbindung zum Internet (z.B. über WLAN oder eine mobile Datenverbindung) von mindestens 25 Mbit/s. Die waipu.tv App ist kostenfrei für Smartphone, TV, PC und viele weitere Geräte verfügbar. Eine aktuelle Geräteübersicht zur Nutzung alternativer Endgeräte ist unter folgendem Link zu finden: <https://www.waipu.tv/geraete/>.

2.4 Die TV Produkte sind innerhalb der Bundesrepublik Deutschland sowie bei temporären Aufenthalten im EU-Ausland verfügbar und auf die Nutzung im Heimnetzwerk ausgerichtet, die Nutzung aus dem Mobilfunknetz ist nur eingeschränkt möglich.

2.5 Nähere Informationen zu unterstützten Nutzungsarten, den Nutzungsvoraussetzungen und den von Exaring eingeräumten Nutzungsrechten sind den AGB von Exaring zu entnehmen.

3 Datenschutz

Informationen zum Datenschutz finden sich in den Datenschutzhinweisen von Deutsche Glasfaser unter www.deutsche-glasfaser.de/datenschutz/ und für waipu.tv unter <https://customer-registration.waipu.tv/ui/dse?tenant=waipu>.

4 Vertragslaufzeiten

4.1 Die Zahlungspflicht des TV Produkts beginnt mit der technischen Aktivierung des Glasfaser-Anschlusses bzw. bei einem vorhandenen Internet- und Telefonie Tarif mit Vertragsabschluss über das TV Produkt.

4.2 Für Neukunden beinhaltet das TV Produkt einen kostenfreien Testzeitraum von einem Monat und ist in dieser Zeit bis zu 5 Werktagen (Montag bis Freitag) zum Ende des kostenfreien Testzeitraums kündbar. Wird das Produkt im Testzeitraum nicht gekündigt, verlängert es sich jeweils um einen Monat mit einer Kündigungsfrist von 5 Werktagen (Montag bis Freitag) zum Vertragsende entsprechend der monatlichen Grundgebühr des gebuchten Pakets.

4.3 Die Vertragslaufzeit des Internet- und Telefonie Tarifs bleibt durch die Hinzubuchung des TV Produktes unberührt. Bei einer Kündigung des Internet- und Telefonie Tarifs endet das TV Produkt automatisch mit Beendigung des Internet- und Telefonie Tarifes, zu dem das TV Produkt hinzugebucht wurde.

5 Zahlungsmodalitäten

5.1 In dem Fall, dass eine Abbuchung oder Einziehung der Entgelte fehlschlägt oder nicht möglich ist und durch den Kunden zu vertreten ist, hat Deutsche Glasfaser das Recht, den Zugang des Kunden unverzüglich zu sperren. Die Sperre entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung zur Zahlung. Eine Sperre wird aufgehoben oder unterbleibt, falls gegen die Forderung begründete Einwendungen erhoben werden oder eine Stundungsvereinbarung getroffen worden ist.

5.2 Deutsche Glasfaser behält sich das Weiteren vor, bei vorzeitiger Kündigung seitens Deutsche Glasfaser wegen ausstehender Forderung, eine in Hinblick auf die ausstehende Forderung angemessene einmalige Pauschale in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein bzw. ein geringerer Schaden entstanden sei.

6 Produktbeschreibung

6.1 Mit dem TV Produkt erhält der Kunde ohne weitere gesonderte Berechnung durch Exaring Zugang zu Medien-/Lizenz-/ Programminhalte von waipu.tv im jeweiligen gebuchten Paketumfang gemäß der Auftragsbestätigung.

6.2 Die Senderliste ist unter [\[https://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads\]](https://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads) abrufbar. Die Senderübersicht ist unverbindlich und dient dem Informationsbedürfnis des Kunden. Geringfügige Änderungen in der Anzahl und Auswahl der Sender bleiben vorbehalten.

6.3 Funktionen wie Aufnahme, Pause oder Restart können in den TV Produkten aus lizenzrechtlichen Gründen für einzelne Sender oder Sendungen nicht zur Verfügung stehen. Exaring kann – nur sofern aus lizenzrechtlichen Gründen notwendig – getätigte Aufnahmen des Kunden nachträglich löschen.

6.4 Produktpakete

waipu.tv – Comfort

Das TV Produkt waipu.tv – Comfort enthält mehr als 250 TV Sender sowie Zugang zu mehr als 20.000 Inhalten in der waiputhek. Es stehen bis zu zwei Streams gleichzeitig zur Verfügung.

waipu.tv – Perfect Plus

Das TV Produkt waipu.tv – Perfect Plus enthält das Comfort-Paket sowie u.a. die HD-Option, die Pay-TV-Option sowie einem erweiterten Aufnahmespeicher. Für das Comfort-Paket und die HD-Option entfällt lediglich eine technische Bereitstellungsgebühr, für das Pay-TV-Paket zusätzlich ein programmbezogenes Entgelt. Es stehen bis zu vier Streams gleichzeitig zur Verfügung. Technisch wird ab dem vierten Stream aus lizenzrechtlichen Gründen ein zweiter Account eröffnet. Hierdurch fallen für den Kunden keine zusätzlichen Kosten an.

7 Ersteinrichtung

7.1 Der Kunde findet unter <https://www.waipu.tv/hilfe/> eine Beschreibung zur Ersteinrichtung und Nutzung der waipu.tv App. Bei der Lieferung des waipu.tv 4K Sticks ist eine Einrichtungsanleitung beigefügt.

7.2 Die Verantwortung für die Ersteinrichtung liegt beim Kunden.

8 Betrieb und Entstörung

- 8.1** Bei Fragen zum Betrieb und technischen Funktionen der TV Produkte und des waipu.tv 4K Sticks findet der Kunde hilfreiche Tipps unter <https://www.waipu.tv/hilfe/>.
- 8.2** Bei technischen Störungen des TV Produkts kann der Kunde über das Kontaktformular unter <https://www.waipu.tv/hilfe/tickets/new> mit dem Kundendienst von Exaring in Kontakt treten.

9 Vertrag und Produkthanpassung

- 9.1** Bei Rückfragen zum Vertrag, einschließlich der Vertragslaufzeit und einem Produktwechsel kann sich der Kunde über die folgenden Kontaktwege an Deutsche Glasfaser wenden:
- Telefonische Bestellung: 02861 813 340 0
Fragen zu Ihrem Vertrag: 02861 890 600
- 9.2** Das TV Produkt wird fortlaufend weiterentwickelt und aktualisiert. Anpassungen der Programmpakete und/oder Paketkombinationen seitens Exaring (z.B. aus lizenzrechtlichen oder technischen Gründen) richten sich nach den AGB von Exaring.

10 Haftung

Deutsche Glasfaser wird für Applikationen und Content von Dritten keine Haftung übernehmen. Im Übrigen gilt die Haftung entsprechend der dem Internet- und Telefonie Tarifs zugrundeliegenden AGB.

11 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden in Bezug auf Programmpakete

- 11.1** Der Kunde ist nicht berechtigt:
- die Signale zur öffentlichen Vorführung oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten,
 - die Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten,
 - für die Inanspruchnahme der Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen,
 - andere vom Privatgebrauch urheberrechtlich nicht gedeckte Nutzungen vorzunehmen.
- 11.2** Der Kunde ist verpflichtet, die empfangenen Leistungen ausschließlich privat zu nutzen, es sei denn, es ist ihm eine andere Nutzung durch gesonderte Vereinbarung gestattet.

Leistungsbeschreibung für das DG Sicherheitspaket

1 Überblick

Die nachfolgenden, ergänzenden Regelungen gehen den gleichfalls vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen DGHome, DGProfessional und DGBusiness und Leistungsbeschreibungen Telefonie und Internet der Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH (nachfolgend: „Deutsche Glasfaser“) im Rahmen ihres jeweiligen Regelungsgegenstandes vor. Deutsche Glasfaser 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 und kann jederzeit durch Deutsche Glasfaser durch ein gleichwertiges Produkt anderer Hersteller ersetzt werden.

2 Nutzungsvoraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung des DG Sicherheitspakets ist ein vorhandener oder gleichzeitig bei Deutsche Glasfaser zu beauftragender FTTH-Glasfaseranschluss inklusive eines Glasfaser-Produktes, sowie eine gültige E-Mail-Adresse.

3 Vertragslaufzeit

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. 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.

4 Lizenzen und Aktivierung

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. Deutsche Glasfaser ist berechtigt, die Software jederzeit durch eine gleichwertige Software zu ersetzen.

5 Pflichten des Kunden

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. Deutsche Glasfaser empfiehlt ihren Kunden daher eine regelmäßige, mindestens tägliche Datensicherung, sowie einen umsichtigen Umgang mit Nachrichten, speziell von unbekanntem Absendern. Das Nutzungsrecht der Software ist nicht ausschließlich, nicht übertragbar und zeitlich begrenzt für die Dauer des Vertrages.

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 enthält. 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 Leistung gegenüber dem 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 Rech-

ten Dritter gegenüber diesen selbst und unmittelbar. Bei begründeten Ansprüchen Dritter ist der Kunde verpflichtet, Deutsche Glasfaser von den Ansprüchen Dritter freizustellen.

6 Nutzungsbedingungen

6.1 Mit Zustandekommen des Vertrags zwischen Kunde und Deutsche Glasfaser kommt zugleich zwischen Kunde und F-Secure Cooperation, Helsinki, Finnland ein weiteres eigenständiges Lizenzvertragsverhältnis zu den unter dieser Ziffer 6 niedergelegten Nutzungsbedingungen zustande.

6.2 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.

6.3 Der Einsatz des DG Sicherheitspakets innerhalb eines Netzwerkes oder eines sonstigen Mehrstationen-Endgerätesystems ist unzulässig, sofern damit die Möglichkeit zeitgleicher Mehrfachnutzung der Lizenz geschaffen wird.

6.4 Deutsche Glasfaser und die F-Secure Corporation, Helsinki, Finnland bleiben Inhaber des Urheberrechts, daraus abgeleiteter Rechte an der Software und dem Benutzerhandbuch.

6.5 Die Software darf weder abgeändert, – außer im notwendigen Umfang im Rahmen einer Fehlerberichtigung oder der bestimmungsgemäßen Benutzung – zurückentwickelt, weiterentwickelt oder übersetzt werden.

6.6 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.

6.7 Nach Kündigung des DG Sicherheitspaketes oder Kündigung einzelner Lizenzen hat der Kunde das überlassene Sicherheitspaket einschließlich sämtlicher Kopien auf den betroffenen Systemen zu löschen.

6.8 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.

7 Funktionen des DG Sicherheitspaket

Die Funktionen des DG Sicherheitspakets sind vom jeweiligen Softwarestand abhängig. Details zum Funktionsumfang erhält der Kunde auf Anfrage. Das DG Sicherheitspaket umfasst aktuell die folgenden Funktionen:

- Virenschutz
 - Der Virenschutz ist ein integraler Bestandteil des DG Sicherheitspakets und schützt den Computer des Benutzers vor allen Arten böswilliger Angriffe. Er hält Viren, Würmer und Spyware vom System des Benutzers fern und blockiert Spam- sowie Phishing-E-Mails.
- Browser- und Banking-Schutz
 - Der Browser-Schutz unterstützt den Benutzer bei einer sicheren Nutzung des Internets. Er schützt nicht nur vor schädlicher Software und böswilligen Websites, sondern es können auch die Inhalte eingeschränkt werden, die sich Kinder ansehen können. Weiterhin kann gesteuert werden, wann und wie lange jemand das Internet nutzen darf.
 - Der Banking-Schutz ist Bestandteil des Browsers-Schutzes und bietet dem Benutzer zusätzliche Sicherheit beim Online-Banking und/oder bei Geldüberweisungen im Internet. Wenn der Banking-Schutz benutzt wird, wird jede Website, die der Benutzer aufruft, 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 den Benutzer darüber informiert, dass eine durch HTTPS gesicherte Online-Banking-Website aufgerufen wird, und dass der Banking-Schutz zu dem Ergebnis kommt, dass die Website sicher nutzbar ist.
- Familienmanager

- Schutz von Familienmitgliedern im Internet, indem mittels des Familienmanagers die Online-Zeit begrenzt und schädliche Inhalte blockiert werden können.
- Netzwerkschutz
- Der Netzwerkschutz ist ein Hintergrunddienst, der kontinuierlich die Sicherheit jedes Netzwerks überprüft, mit dem der Benutzer eine Verbindung herstellt.
- Gerätemanager
- Ermöglicht über My F-Secure die Lokalisierung eines mit dem Sicherheitsprodukt versehenen und verloren gegangenen Android- oder iOS-Gerätes. Android-Geräte können per Fernzugriff gesperrt oder gelöscht werden.

8 Softwareupdates und Softwareupgrades

- 8.1** F-Secure Corporation kann gelegentlich Patches, Bugfixes, Updates und sonstige Anpassungen ("Updates") entwickeln, um die Leistung des DG Sicherheitspakets zu erhalten bzw. zu verbessern. Die Nutzung des DG Sicherheitspakets macht ggf. kompatible Geräte, Internetzugang, bestimmte Software und regelmäßige Updates erforderlich und wird ggf. von der Leistung der genannten Faktoren beeinflusst. Für bestimmte Vorgänge oder Funktionen ist möglicherweise die aktuellste Version der benötigten Software erforderlich, welche im Sinne der Aktualisierungspflicht gemäß dem Bürgerlichen Gesetzbuches („BGB“) umgesetzt werden.
- 8.2** Die Leistungen zum DG Sicherheitspaket können geändert werden ("Upgrades"), soweit triftige Gründe vorliegen, welche bei Vertragsabschluss 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 und dem Kunden keine zusätzliche Kosten entstehen. Wesentliche Regelungen sind solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. 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.
- 8.3** Über etwaige Updates und/oder Upgrades wird der Kunde rechtzeitig auf dem jeweiligen Endgerät informiert. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Erfüllung dieser Voraussetzungen in seiner Verantwortung liegt und er die notwendigen Aktualisierungen entsprechend dem BGB umsetzt. Alternativ kann der Kunde innerhalb der Benutzeroberfläche einer automatischen Aktualisierung zustimmen. Sofern der Kunde vorgenannte Aktualisierungen nicht wünscht, hat er die Möglichkeit, sein Nutzerkonto zu kündigen und die Nutzung des DG Sicherheitspakets einzustellen.

9 Haftung

Deutsche Glasfaser wird für Applikationen und Content von Dritten keine Haftung übernehmen. Im Übrigen gilt die Haftung entsprechend der dem Internet- und Telefonie-Tarif zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird ausschließlich die männliche Form verwendet. Begriffe in männlicher Form beziehen sich dabei auf männliche, weibliche, nicht-binäre, trans- und intergeschlechtliche Menschen.