

Leistungsbeschreibung für Glasfaserprodukte DGhome

1 Überblick

Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH (nachfolgend: „Deutsche Glasfaser“) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon- und Internetleistungen basierend auf Glasfasertechnologie (nachfolgend: „DG home-Produkte“) an. DG home-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 16.10.2019

DG basic 300

1. Internet-Anschluss mit 300 Mbit/s Down- und 150 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise Classic oder Premium Router (ggf. Aufpreis pflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. E-Mail
5. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
6. DGTV optional buchbar
7. DG Sicherheitspaket optional buchbar

DG classic 400

1. Internet-Anschluss mit 400 Mbit/s Down- und 200 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise Classic oder Premium Router (ggf. Aufpreis pflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. E-Mail
5. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
6. Inklusive Festnetz Flatrate
7. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
8. DGTV optional buchbar
9. DG Sicherheitspaket optional buchbar

DG premium 600

1. Internet-Anschluss mit 600 Mbit/s Down- und 300 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise Classic oder Premium Router (ggf. Aufpreis pflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. E-Mail
5. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
6. Inklusive Festnetz Flatrate national und Mobilfunk Flatrate national
7. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
8. DGTV optional buchbar
9. DG Sicherheitspaket optional buchbar

DG giga 1000

1. Internet-Anschluss mit 1000 Mbit/s Down- und 500 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise Classic oder Premium Router (ggf. Aufpreis pflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. E-Mail
5. Telefon-Anschluss mit einer Telefonleitung und einer Rufnummer
6. Inklusive Festnetz Flatrate national und Mobilfunk Flatrate national
7. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
8. DGTV optional buchbar
9. DG Sicherheitspaket 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 (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 einer Glasfaser-Teilnehmeranschlussdose (GF-TA) abhängig von der Anschlussadresse, (III) Glasfaserabschlussgeräts (NT) und (IV) die zugehörigen Glasfaser-Verkabelungen innerhalb der Wohnung/des Hauses des Kunden) erfolgt in der Regel durch Dritte, die eigenständige Bau Partner sind (Deutsche Glasfaser oder Bau Partner nachfolgend als „Bau Partner“ bezeichnet). Die Abrechnung erfolgt durch Deutsche Glasfaser.

4.2 Der Hausanschluss 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 planauskunft@deutsche-glasfaser.de bei Deutsche Glasfaser anzufragen.

Der Kunde ist zur Kostentragung verpflichtet, sollte aus vom Kunden verschuldeten Gründen eine Reparatur oder Verlegung des Glasfaseranschlusses erforderlich werden.

4.3 Deutsche Glasfaser beauftragt in der Regel einen Bau Partner mit der Installation der notwendigen Glasfaser-Verkabelung und -Geräte beim Kunden.

4.4 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.

4.5 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 Bau Partner 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 Glasfaseranschluss 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 Glasfaserteilnehmerdose (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 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-Installations-services, überlassen. Die Öffnung des NT ist unzulässig.

4.8 Router

Zur Nutzung der DG home-Produkte (und damit zur Nutzung des Glasfaseranschlusses) ist es erforderlich einen Router mit dem NT zu verbinden. Wahlweise kann der Kunde zwischen unterschiedlichen Router Modellen wählen (ggf. Aufpreis pflichtig gemäß Preisliste) oder einen eigenen Router verwenden, der die Leistungsmerkmale unter 4.8.2 erfüllt.

4.8.1 Miet-Router von Deutsche Glasfaser

Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaseranschlusses 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. Das Eigentum am Router verbleibt bei Deutsche Glasfaser. Der Kunde ist zur Rückgabe der Mietsache bei Beendigung des Miet- und/oder Hauptvertragsverhältnisses verpflichtet. 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.

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 automatischen Aktualisierungen 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 Classic Router

Der Classic Router ist ein durch Deutsche Glasfaser vorkonfigurierter Router mit den folgenden Leistungsmerkmalen:

- vier LAN-Anschlüsse
- analoger Telefonanschluss
- WLAN (Dual Band 2,4 + 5 Ghz – 802.11b/g/n/ac)

4.8.1.2 Premium Router

Der Premium Router ist ein durch Deutsche Glasfaser vorkonfigurierter Router mit den folgenden Leistungsmerkmalen:

- vier LAN-Anschlüsse
- analoger und ISDN-Telefonanschluss
- WLAN (Dual Band 2,4 + 5 Ghz – 802.11b/g/n/ac)

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 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 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 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

4.9 Die Installation des HÜP, des GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse), des NT und der zugehörigen Glasfaserverkabelung innerhalb der Wohnung/des Hauses des Kunden erfolgt durch den Bau Partner. 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 Glasfaserkabel (siehe 4.1).
- Anschluss des NT an die Stromversorgung (Bereitstellung hat zwingend durch den Kunden zu erfolgen, Stromkosten für den NT und Router werden durch den Kunden getragen).
- Funktionsfähigkeits-Test des Glasfaseranschlusses.

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 Vireneseitigung
- 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 Einrichtungen 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 Hausanschlusses 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 Glasfaseranschlusses 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 vertretenen 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 Bau Partner 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 Einrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Aufwand laut aktueller Preisliste zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Aufwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.

4.13 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 300	300	300	300	150	150	150
DG classic 400	400	400	400	200	200	200
DG premium 600	600	600	600	300	300	300
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 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 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 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 Ziffernummern, 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. In Abhängigkeit vom gewählten Router-Modell ist optional 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 bisheriger 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 der Premium Router oder 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 (nur bei Classic Router). Diese zusätzliche Telefonleitung besteht aus einer Telefonleitung und einer Rufnummer. Zusätzliche Rufnummern sind unabhängig von der zusätzlichen Telefonleitung buchbar (nur bei Premium Router und kundeneigener Router).

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 Premium Routers oder bei Beauftragung 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.

Inklusiv bei einem Premium Router 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 DG basic 300 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.

6.7 Das Produkt DG classic 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 classic 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.

6.8 Die Produkte DG premium 600 und DG giga 1000 beinhalten innerhalb des Telefonie Dienstes eine Festnetz Flatrate national und eine Mobilfunk Flatrate national. Mit der Festnetz Flatrate national sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises des Produktes DG premium 600 und DG giga 1000 abgegolten. Mit der Mobilfunk Flatrate national sind die Sprachverbindungen in das deutsche Mobilfunknetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises des Produktes DG premium 600 und DG giga 1000 abgegolten. Anrufe zu Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Die Nutzung der Festnetz Flatrate national und der Mobilfunk Flatrate national gilt immer für die beiden Telefonleitungen sofern eine 2. Telefonleitung oder ein Komfortanschluss optional hinzu gebucht wird.

6.9 Zusatz Optionen für Telefonie

Optional kann der Kunde bei den DG home-Produkten DG classic 400, DG premium 600 und DG giga 1000 Telefonie Zusatz-Optionen bestellen. Beim DG home-Produkt DG basic 300 ist dies nicht möglich.

Es gibt folgende Telefon-Optionen für die DG home-Produkte DG classic 400, DG premium 600 und DG giga 1000:

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:
- 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, 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 Minutenpreise 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 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 Werbehelines. 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 Telefontarif nachzuberechnen.

6.10 Leistungen des Sprachdienstes von Deutsche Glasfaser

6.10.1 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.

6.10.2 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.

6.10.3 Anrufweiterschaltung

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

- Direkte Anrufweiterschaltung
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden
- Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss
- Anrufweiterschaltung bei Stromausfall

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.

6.10.4 Anrufbeantworterfunktion

Deutsche Glasfaser überlässt dem Kunden kostenlos eine Anrufbeantworterfunktion.

6.10.5 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-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. Der Rechnungsbetrag für kostenpflichtige Nummern kann entsprechend höher sein, als der Betrag des festgelegten Kreditlimits.

6.10.6 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.

6.10.7 Preselection/Call by Call

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

6.10.8 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.

6.11 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 E-Mail-Accounts

7.1 Bereitstellung von E-Mail-Accounts

Der Kunde erhält bis zu fünf E-Mailadressen 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.

7.2 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 erste generierte E-Mailadresse.

8 Rechnungsstellung und Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von Deutsche Glasfaser nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechnete, verbrauchsunabhängige monatliche Grundgebühr, die verbrauchsabhängigen Entgelte, sowie Entgelte für gebuchte Vertragsoptionen 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 Antrag 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. Für die Abrechnung sog. offline abgerechneter Dienste gilt eine Sonderregelung. Die separat abgerechneten Dienste und Rufnummerngassen sind der Preisliste „Sonderrufnummern“ zu entnehmen und dort mit dem Hinweis „Preis wird vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet“ gekennzeichnet.

9 Vertragsbedingungen zur Portierungsphase

9.1 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. Für den Zeitraum bis zur Rufnummernübernahme wird dem Kunden der Telefoniedienst mit einer von Deutsche Glasfaser vorübergehend zur Verfügung gestellten Rufnummer freigeschaltet. Diese vorübergehende Rufnummer fällt mit Rufnummernübernahme automatisch weg. Es sei denn der Kunde wünscht die Übernahme dieser Rufnummer im Rahmen der technischen Möglichkeiten. Neukundenvorteile, wie Online Bonus und Aktionsgutschrift, werden erst nach der Rufnummernübernahme gewährt, die Aktionsgutschrift jedoch nur bis zum 12. Monat der Vertragslaufzeit.

9.2 Alle vom Kunden im Rahmen des Glasfaser-Dienstvertrages ausgewählten Paket-Erweiterungen oder Zusatz-Optionen werden ab dem Zeitpunkt der technischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses freigeschaltet und 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.

9.3 Die von Deutsche Glasfaser angebotenen Classic und Premium Router 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 mit einer Frist von drei Monaten kündbar. Erfolgt keine fristgemäße Kündigung, so verlängert sich die Vertragslaufzeit um weitere 12 Monate mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten. 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.

10 Tarif und Router-Wechsel

10.1 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.

10.2 Während der ersten 24 Monate der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung ist ein Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite (nachfolgend „Downgrade“) nicht möglich. Eine Ausnahme bildet die Wechselgarantie, welche für die Tarife DG classic 400, DG premium 600 und DG giga 1000 im 12. Monat der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung den Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite ohne Änderung der Vertragslaufzeit erlaubt. Für diesen Wechsel berechnet Deutsche Glasfaser eine Downgrade-Gebühr. Die Höhe der Downgrade-Gebühr können Sie der aktuellen Preisliste entnehmen. Ab dem 25. Monat der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung 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.

10.3 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 ein Wechsel auf ein höheres Modell (nachfolgend „Upgrade“) oder niedrigeres Modell (nachfolgend „Downgrade“) sein.

Während der ersten 24 Monate der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung ist jedoch nur ein Upgrade auf ein höheres Produkt möglich. Ab dem 25. Monat der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung ist auch ein Downgrade möglich.

Ein Up- oder Downgrade des Routers löst immer einen Neuvertrag des gebuchten Tarifs und Routers mit einer Laufzeit von 24 Monaten ohne Neukundenvorteile aus. Deutsche Glasfaser stellt dem Kunden im Rahmen des Router-Wechsels ferner die bis zum Ablauf der Vertragslaufzeit des bisher gebuchten Routers ausstehenden Mietgebühren als Einmalbetrag in Rechnung. Die Mietgebühren für die jeweiligen Router Modelle entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste.

10.4 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.

10.5 Im Falle eines Downgrades auf den kundeneigenen Router ist Deutsche Glasfaser zur Einforderung der Mietgebühren des gebuchten Routers für die restliche Vertragslaufzeit berechtigt. Die Vertragslaufzeit bleibt bei einem Wechsel auf den kundeneigenen Router unberührt.

10.6 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.

11 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.

12 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 Cente (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 Übertragungsstrecken 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.

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 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 Entstörfriisten 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.

Leistungsbeschreibung für DGTV

1 Überblick

Die nachfolgenden, ergänzenden Regelungen gehen den gleichfalls vereinbarten allgemeinen Geschäftsbedingungen und Leistungsbeschreibungen 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 IPTV Produkt DGTV optional zu Verfügung.

2 Nutzungsvoraussetzungen

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

3 Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit von DGTV beträgt 24 Monate, startet mit der technischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses (sofern Buchung im Rahmen des Glasfaser-Dienstvertrages erfolgt) und ist mit einer Frist von einem Monat kündbar. Erfolgt keine fristgemäße Kündigung ist DGTV anschließend mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende kündbar. Die Buchung von DGTV im Rahmen eines bestehenden Vertrages über Glasfaser-Dienste löst einen Neuvertrag ohne erneute Neukundenvorteile mit einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten aus. Wird der Vertrag über Glasfaser-Produkte, gleich aus welchem Grund beendet, endet auch der Vertrag über DGTV, ohne dass es insoweit einer gesonderten Kündigung bedarf.

4 DGTV Basis Paket

4.1 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 fünf Endgeräte genutzt werden. Diese fünf Endgeräte setzen sich aus bis zu drei Set-Top-Boxen zusammen. Abhängig von der Anzahl der genutzten Set-Top-Boxen können zusätzlich mobile Geräte wie Smartphones oder Tablets mit der DGTV-App als Endgerät benutzt werden. Jedoch maximal in Summe mit den Set-Top-Boxen fünf Endgeräte.

4.2 Das DGTV Basis Paket inkludiert folgende Funktionalitäten:

- App-Center,
- ReplayTV (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.

4.3 Neben dem DGTV Basis-Paket werden folgende Programmpakete optional angeboten:

- HDTV Plus,
- TV Premium,
- TV Lifestyle,
- TV Doku,
- TV Emotion,
- zusätzliche Set-Top-Boxen,
- spezielle Composite-Kabel.

Die Preise für die Zusatz-Optionen sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

4.3.1 Sonstige Voraussetzungen für die Nutzung des DGTV Basis Paketes und Programmpakete.

Deutsche Glasfaser

- stellt dem Kunden die Signale eines oder mehrerer Fernsehsender zu einem bestimmten Thema, wie z. B. Kinder oder Sport, oder die Signale eines oder mehrerer Fernsehsender zu mehreren unterschiedlichen Themen oder in einer bestimmten Sprache (nachfolgend: „Programmpaket“ genannt) zur Verfügung. Das Programmpaket besteht aus einer Mindestanzahl von Fernsehsendern. Die Themen, ggf. die Sprache und die Mindestanzahl der Sender eines

Programmpaketes ergeben sich aus der mit dem Kunden vereinbarten Produktbeschreibung. Deutsche Glasfaser ist in der konkreten Auswahl der Fernsehsender eines Programmpaketes frei. Die in der jeweiligen mit dem Kunden vereinbarten Produktbeschreibung dargestellten Fernsehsender stellen nur Beispiele dar. Die Übertragung bestimmter Fernsehsender ist, soweit nicht ausdrücklich gesondert vereinbart, nicht Gegenstand des Vertrages;

- setzt auf Verlangen des Kunden die Jugendschutz-PIN gegen gesondertes Entgelt zurück;

- übermittelt die in den Programmpaketen enthaltenen Angebote nur derart und so lange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze und Entscheidungen Dritter erlaubt.

4.3.2 Soweit Deutsche Glasfaser aufgrund eines nicht von Deutsche Glasfaser zu vertretenden Umstandes nicht mehr über die Rechte zur Übermittlung eines gesamten Programmpaketes verfügt, ist Deutsche Glasfaser berechtigt, dieses Programmpaket einzustellen. Dem Kunden wird die Änderung unverzüglich in Textform mitgeteilt. Der Kunde ist spätestens ab dem Zeitpunkt der Einstellung davon befreit, das Entgelt für das Programmpaket zu entrichten.

4.4 Deutsche Glasfaser stellt die aktuelle Senderliste des DGTV Basis Pakets 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 übermittelt die digitalen Rundfunk- und TV-Signale bis zum Übergabepunkt (Erfüllungsort).

4.5 Deutsche Glasfaser übermittelt diese Signale nur, soweit dies die Bindung an Gesetze, (internationale) Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. von Landesmedienanstalten und Programmveranstaltern) 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.

4.6 Inkludierte Funktionalitäten

Es werden folgende Funktionen angeboten:

4.6.1 LivePause

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.

4.6.2 Restart

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

4.6.3 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: Zurückspulen einer Sendung
- 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.
- Go To Live: Mit eine Taste zum Live-Bild springen.

4.6.4 ReplayTV

Mit ReplayTV 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 steht das Recht zu, den Zeitraum für die nachträgliche Ausstrahlung zu verändern oder das Leistungsmerkmal bei Bedarf kurzfristig abzuschalten.

4.6.5 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 die DGTV Go App programmiert werden. Der Kunde erhält ein Speichervolumen von 100 Stunden pro DGTV-Anschluss. Speicherdauer beträgt 1 Jahr nach Aufnahme. Danach werden die Sendungen

automatisch gelöscht. Eine Übertragung auf andere Speichermedien ist nicht möglich. Verfügbare Sender, mit denen der Kunde Recording nutzen kann, werden in der Senderliste dargestellt. Deutsche Glasfaser steht das Recht zu, das Speichervolumen oder den Speicherzeitraum zu verändern oder das Leistungsmerkmal bei Bedarf kurzfristig abzuschalten.

4.6.6 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.

4.6.7 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.

4.6.8 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.

4.6.9 DGTV Go

DGTV Go ist eine Standardeigenschaft von DGTV. Mit DGTV Go stehen, alternativ oder zusätzlich zum Fernsehgerät mit Set-Top-Box, Sender zuhause zur Verfügung.

Mit DGTV Go stehen Sender gleichzeitig auf mobilen Endgeräten zur Verfügung.

Für die Nutzung zuhause wird eine Internetverbindung über WLAN benötigt.

Unterstützte Plattformen und Funktionen: DGTV Go ist aktuell für Tablets nutzbar. Die App ist für Tablets mit folgenden Betriebssystemen verfügbar:

- iOS (ab iOS 12)
- Android (ab Android 5.1)
- Google Chromecast
- Amazon Fire OS (Fire TV, Fire TV Stick)

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 Verfügbarkeit und Qualität von Sendern ist abhängig der Zugehörigkeit zu den Zonen Zuhause, Deutschland und Welt. Details zum Leistungsumfang der Sender können der aktuellen Senderliste entnommen werden.

4.6.10 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 analog mit dem zusätzlich bestellbaren speziellen Composite-Kabel 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.

4.6.11 Sicherheit

Mit der 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.

5 Zusatz-Optionen für DGTV

5.1 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“.

5.2 TV Premium

Bei TV Premium sind 17 HD- und 15 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“.

5.3 TV Lifestyle

Bei TV Lifestyle sind 3 SD-Sender aus dem Bereich Lifestyle enthalten. Die Liste der bereitgestellten Sender können der Senderliste entnommen werden. TV Lifestyle ist „powered by M7“.

5.4 TV Doku

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

5.5 TV Emotion

Bei TV Emotion sind 1 HD- und 4 SD-Sender aus dem Bereich Emotion enthalten. Die Liste der bereitgestellten Sender können der Senderliste entnommen werden. TV Emotion ist „powered by M7“.

5.6 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. Deutsche Glasfaser ist im Falle eines Mangels der Set-Top-Box berechtigt, die von dem Kunden gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Kunden bleibt. Im Falle eines Mangels des Empfangsgerätes ist Deutsche Glasfaser berechtigt, dem Kunden ein vom Hersteller überarbeitetes, als neuwertig einzustufendes Empfangsgerät als Tauschgerät zur Verfügung zu stellen. Ausschlaggebend ist die volle Funktionsfähigkeit des Empfangsgerätes.

Überlässt Deutsche Glasfaser dem Kunden im Rahmen des von ihm gewählten Produktes während der Vertragslaufzeit unentgeltlich ein Empfangsgerät (Leihe), so verbleibt das Empfangsgerät im Eigentum von Deutsche Glasfaser. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Empfangsgerät verpflichtet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Empfangsgerät. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Empfangsgerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr zurückzugeben. Eine Haftung für Mängel, die während der Dauer des Leihverhältnisses am Empfangsgerät auftreten und nicht auf eine unsachgemäße Behandlung des Empfangsgerätes zurückgehen, trifft Deutsche Glasfaser nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Empfangsgerätes (Gefahrübergang). Der Ersatz eines beschädigten oder zerstörten Empfangsgerätes während der Vertragslaufzeit erfolgt auf Wunsch und, sofern Deutsche Glasfaser die Beschädigung oder Zerstörung nicht zu vertreten hat, auf Kosten des Kunden.

6 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.

7 Betrieb und Entstörung

7.1 Deutsche Glasfaser ist im Rahmen von Maßnahmen, die der vom Kunden beauftragten Entstörung der Produkte von Deutsche Glasfaser dienen, berechtigt die Konfigurationsdaten und die Betriebssoftware herunterzuladen und zu verändern, um das Produkt für den Kunden wiederherzustellen. Dabei werden die Konfigurationsdaten des Kunden nur insofern erfasst, wie es zur Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration notwendig ist.

7.2 Hat die Set-Top-Box aufgrund zusätzlicher Software Zugang zu Plattformen, Software, Content, Internetapplikationen, etc., wird dafür keine Sondervergütung verlangt.

8 Haftung

8.1 Deutsche Glasfaser gibt keine Garantie für die Aktualität und Aktualisierung der Software, dass die ursprüngliche Funktionalität bestehen bleibt.

8.2 Ferner wird für diese Applikationen und Content von Dritten keine Haftung übernommen.

8.3 Im Übrigen gilt die Haftung entsprechend der den dem Vertrag zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden in Bezug auf Programmpakete

9.1 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.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, die empfangenen Leistungen ausschließlich privat zu nutzen, es sei denn, es ist ihm eine andere Nutzung durch gesonderte Vereinbarung gestattet.

9.3 Im Übrigen gilt die Haftung entsprechend der den dem Vertrag zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

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 Glasfaserproduktes, sowie eine gültige E-Mail-Adresse.

3 Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit des DG Sicherheitspaket beträgt drei Monate, startet mit der technischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses (sofern Buchung im Rahmen des Glasfaser-Dienstvertrages erfolgt) 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 Sicherheitspakets 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.

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 Rechten 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

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.

9 Haftung

- 9.1** Ein absoluter Schutz kann mit dem DG Sicherheitspaket nicht gewährleistet werden.
- 9.2** Die Haftung richtet sich nach den Lizenzbedingungen der F-Secure Corporation, Helsinki, Finnland.
- 9.3** Deutsche Glasfaser haftet nur, soweit Deutsche Glasfaser Schadensersatzansprüche der F-Secure Corporation, Helsinki, Finnland. Deutsche Glasfaser kann ihre Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch Abtretung dieser Schadensersatzansprüche erfüllen. Eine weitergehende Haftung von Deutsche Glasfaser ist in diesen Fällen ausgeschlossen.
- 9.4** Für den Verlust von Daten haftet Deutsche Glasfaser bei leichter Fahrlässigkeit nur, soweit der Kunde seine Daten in an wendungsadäquaten 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.

- 9.5** Im Übrigen gilt ergänzend die Haftung gemäß der diesem Vertrag zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

10 Änderungsvorbehalt

- 10.1** Deutsche Glasfaser behält sich das Recht vor, ein von den Leistungsmerkmalen her vergleichbares Produkt eines anderen Vorlieferanten zur Verfügung zu stellen. Bei einem Wechsel des Vorlieferanten oder des Produktes 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.
- 10.2** Ferner können die Leistungen zum 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.
- 10.3** 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.
- 10.4** Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem 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.