

Leistungsbeschreibung

BürgerNet für Privatkunden

1. Zielgruppe: Die Stadtnetz Bamberg Gesellschaft für Telekommunikation mbH (nachfolgend „Anbieter“ genannt) bietet diese Leistungen für Privatkunden an. Die Nutzung der Leistungen von Kunden, die nicht unter diesen Anwendungsbereich fallen, stellt eine missbräuchliche Nutzung dar. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung durch einen gewerblichen Kunden ist der Anbieter berechtigt, den entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt der Bereitstellung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Nutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, der Kunde hat nicht schuldhaft gehandelt. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte des Anbieters, die eine entsprechende Bandbreite des Internetzugangs erzielen.

2. Basispakete und Leistungen: Der Anbieter erbringt je nach vertraglicher Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen: Telefon & Internet: Telefonanschluss inkl. Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz und Internetzugang inkl. Internet-Flatrate. Voraussetzung für die Leistungserbringung in Gebieten, die mit FTTH/FTTB versorgt sind, ist ein Gebäudeanschluss an das Glasfasernetz. Beide Leistungen sind auch einzeln bestellbar. Die Ausführung des Kundenanschlusses kann als Glasfaseranschluss bis in die Räume des Kunden (FTTH) oder als Glasfaseranschluss bis in den Anschlussbereich des Gebäudes (FTTB) erfolgen. Im Fall FTTB erfolgt eine optisch/elektrische Umsetzung auf die bestehende Telefonkupferverkabelung des Gebäudes.

3. Internetzugang: Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internetanschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite und beträgt 100/50 Mbit/s bzw. 200/50 Mbit/s bzw. 500/50 Mbit/s im Down-/Upstream. Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von der Qualität der Gebäudeverkabelung (nur bei Kupfer), der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der eingesetzten Hardware des Kunden abhängig. Die am Anschluss des Kunden tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten können daher abhängig von diesen Gegebenheiten variieren. Die Verfügbarkeit des Internet-Anschlusses beträgt 97 Prozent im Jahresmittel. Die Internetverbindung wird bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal pro Tag unterbrochen. Danach ist eine sofortige Wiedereinwahl möglich. Die Nutzung ist nur dem Vertragspartner und den in seinem Haushalt lebenden Angehörigen gestattet. Eine Weitergabe von Leistungen aufgrund dieses Vertrages an Dritte ist ausdrücklich untersagt. Der Anbieter behält sich das Recht vor, bei missbräuchlicher oder vertragswidriger Nutzung fristlos zu kündigen. Der Anbieter ist nach den Voraussetzungen des § 13 der AGB bzw. § 45 k TKG berechtigt, den Internetzugang ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung). Die Sperrung wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

Internet-Flatrate: Die Nutzungsabrechnung für den Internetzugang erfolgt pauschal von 0 bis 24 Uhr und ist im Grundpreis des jeweiligen Paketes enthalten.

4. Telefonanschluss

Qualität und Verfügbarkeit: Die Verbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 97 Prozent hergestellt. Datenübertragungen und Internetwahl über die Sprachkanäle sind nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

Verbindungen und Tarife: Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Es können bis zu zwei Verbindungen (Sprachkanäle) gleichzeitig genutzt werden unter Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten der Fritz!Box. Die Abrechnung der Verbindungen findet gemäß dem beauftragten Tarifmodell statt.

Notruf bei Stromausfall: Bei Stromausfall kann das Absetzen eines Notrufs über die Rufnummern 110 und 112 nicht gewährleistet werden.

Verbraucherschutz: Zum Schutz der Anschlussinhaber vor unerwünschten Dialern und kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummernergasse 008...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummernergasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet der Anbieter diese Dienste wieder frei.

Atypisches Verbrauchsaufkommen: Im Falle von ungewöhnlich steigendem Verbindungsaufkommen und/oder atypischen internationalen Telefonverkehr ist der Anbieter nach den Voraussetzungen des § 13 der AGB bzw. § 45 k TKG berechtigt, die Verbindung ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung). Die Sperrung wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

5. Installation bei FTTH und FTTB: Die Installation erfolgt nach Prüfung des Gebäudes hinsichtlich Machbarkeit und Ausführung in Absprache mit dem Gebäudeeigentümer. Nach positiver Prüfung führt der Anbieter bzw. ein beauftragtes Unternehmen die Installationsarbeiten durch. Im Falle FTTB erfolgt die Installation einer Multi Dwelling Unit (MDU) im Anschlussbereich des Gebäudes. Im Falle FTTH ist die Verlegung der Glasfaserleitung bis in die Räume des Kunden erforderlich. Dort erfolgt die Installation einer LWL-Anschlussdose und eines Optical Network Terminal (ONT).

6. Geräte: Bei einem Glasfaseranschluss bis in die Räume des Kunden (FTTH) stellt der Anbieter dem Kunden ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

Bei einem Glasfaseranschluss bis in den Anschlussbereich des Gebäudes (FTTB) stellt der Anbieter eine Multi Dwelling Unit (MDU) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die Telefonabschlusseinheit (TAE) bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

Die Verantwortung für die Anschaltung von Geräten an diesen Übergabepunkten liegt ausschließlich beim Kunden.

Für die Nutzung der Leistungen ist ein so genanntes Integrated Access Device (IAD) erforderlich. Hierbei handelt es sich um ein multifunktionales Endgerät, das neben einem Modem zugleich Schnittstellen zum Anschluss von Endeinrichtungen zur Übertragung von Sprache und Daten (z. B. Telefon, Faxgerät und PC) enthält. Im Falle FTTH ist es an das ONT, im Falle FTTB an die TAE anzuschließen. Das IAD wird vom Anbieter zur Verfügung gestellt. Die Stromversorgung für die Geräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung der überlassenen Geräte. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft der Anbieter dessen Funktionsfähigkeit. Ist das Gerät defekt, wird dem Kunden ein Austauschgerät innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist zugesandt. War das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist der Anbieter berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich an den Anbieter zurückzusenden. Der Anbieter berechnet dem Kunden alle Endgeräte, die nicht innerhalb von zehn Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes beim Anbieter eingegangen sind.

7. Entstörung: Der Anbieter beseitigt unverzüglich Störungen an technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt er als Standardservice insbesondere folgende Leistungen:

Störungsannahme: Von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Montag bis Donnerstag, 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen.

Servicebereitschaft: Von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Montag bis Donnerstag, 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen.

Regelentstörzeit: 24 Stunden. Sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt. Sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung.

Wartungsfenster: Von 2:00 Uhr bis 5:00 Uhr. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

Verschlechterung der Übertragungsqualität: Der Anbieter ist berechtigt, das Vertragsverhältnis für die Leistung mit einer Frist von vier Wochen zu kündigen, wenn während der Vertragslaufzeit die Qualität der Gebäudeverkabelung (Inhouse) nicht mehr die Kriterien für den Betrieb der Internet- oder Telefonverbindung erfüllt. Diese Tatsache ist eingetreten, wenn über einen Zeitraum von mehr als 48 Stunden in Folge keine zuverlässige Synchronisation des Endgerätes möglich ist.