

Leistungsbeschreibung – xDSL/Glasfaser-Produkte der FNOH-DSL Südheide GmbH v2.0

Allgemeines

Der Leistungsumfang für xDSL/Glasfaser-Produkte von der FNOH-DSL Südheide GmbH, 31311 Uetze (folgend „FNOH“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- | | |
|-----------------|------------------|
| • IPDSL 6.000 | • Glasfaser 300 |
| • IPDSL 16.000 | • Glasfaser 400 |
| • IPDSL 35.000 | • Glasfaser 300+ |
| • IPDSL 50.000 | • Glasfaser 600 |
| • IPDSL 100.000 | • Glasfaser 1000 |
| • IPDSL 250.000 | • Glasfaser 2500 |
| | • GDSL 200 |
| | • GDSL 300 |
| | • GDSL 600 |

Zusätzliche optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- FNOH-Tel Komfort zu xDSL-Produkten
- Telefoniefiatrates
- Buchung von zusätzlichen Gesprächsleitungen
- Buchung fester öffentlicher IPv4-Adressen
- IP-TV in Kooperation mit einem Drittanbieter
- Rechnungsversand per Post
- Verkürzung der Vertragslaufzeit auf 12 Monate

KAPITEL 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

I. Festnetzverbindungen

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, ONT, Telefonanlage oder Ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt geroutet werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FNOH bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

A: Anschluss

Die FNOH überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die FNOH hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können möglicherweise **nicht** angeschaltet werden. Oder im vollen Leistungsumfang funktionieren:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der FNOH, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt ist der Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes, sofern nicht anders vereinbart. Dieser befindet sich maximal 1,5m neben der Gebäudeeinführung. Die Inhouseverkabelung von dort zur FTU / zum ONT in der Wohneinheit und dem Kundenendgerät (Router) des Kunden, liegt im Verantwortungsbereich des Kunden bzw. des Hauseigentümers und gehört nicht zum Leistungsumfang der FNOH.

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt ist das Netzabschlussgerät (ONT). Dieser befindet sich maximal 1,5m neben der Gebäudeeinführung. Die weitere Verkabelung von dort zum Kundenendgerät (Router) des Kunden, liegt im Verantwortungsbereich des Kunden bzw. des Hauseigentümers und gehört nicht zum Leistungsumfang der FNOH.

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Der Kunde stellt am Installationsort des Übergabegerätes (ONT) eine ausreichende Stromversorgung (Steckdose – 230V) zur Verfügung. Die Übergabe am ONT zum Anschluss des Kundenrouters erfolgt per LAN-Schnittstelle Gigabit Ethernet 100/1000 Base-T (RJ-45, gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3).

Die FNOH teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder mehrere Rufnummern zu.

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
FNOH-Tel Basis	1	1
Komfort-Anschluss	2	1-10
Anlagen-Anschluss	2 – 100	Bis zu 100 pro Rufnummernblock

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der FNOH, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der FNOH zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 100 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der FNOH von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der FNOH unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: „Anbieterwechsel / Ablauf“ die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der FNOH übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort im gleichen Ortsnetz verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die FNOH beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der FNOH zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die FNOH sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der FNOH zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung von der FNOH an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein.

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher

Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die FNOH ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der FNOH beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicrufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der FNOH realisiert, sofern die FNOH entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicrufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service "0180x",
- Verbindungen zum Service „0900x“,
- Verbindungen zu Mobilfunknummern "017x",
- Auslandsverbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x“
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den FNOH-Service eingerichtet.

Servicrufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der FNOH ggf. nicht erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der FNOH zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die FNOH ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechen.

Die FNOH ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der FNOH Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der FNOH können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse - kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

• Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

• Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonieendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

• Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZIBOX

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung kann direkt an der FRITZI-Box (Einstellung) oder über das Kundenportal erfolgen.

• Anrufweiterschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer(n) erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiterschaltung
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden
- Anrufweiterschaltung bei gestörtem Anschluss

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetzanschluss der FNOH zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse - kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

• Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die FNOH für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

• Anschlusssperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der FNOH für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

• Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der FNOH eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der FNOH zur Verfügung gestellt werden. Die Neuschaltung einer Rufnummer ist kostenpflichtig.

• Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt die FNOH standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann die FNOH damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen. Die Löschung ist kostenpflichtig.

II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der FNOH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die FNOH vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Die FNOH ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische öffentliche IPv4 Adresse zugeteilt. Die FNOH behält sich jedoch vor, ggf. aber auch eine nichtöffentliche dynamische IP-Adresse (IPv4 o. IPv6) zu vergeben. Die IPv4-Konnektivität kann hierbei über ein NAT-Gateway (CG-NAT) realisiert werden. Für die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) sind prinzipiell möglich.

Ggf. ist für bestimmte Anwendungen die Buchung einer öffentlichen IPv4-Adresse erforderlich.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die FNOH ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der FNOH automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Optional kann der Endkunde kostenpflichtig eine feste IPv4-Adresse hinzubuchen. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der FNOH von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der FNOH.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Der ONT bleibt hierbei im Besitz der FNOH und wird dem Kunden kostenlos zur Nutzung überlassen. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die FNOH die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internet- einschließlich der Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der FNOH ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von der FNOH bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der FNOH erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- IPDSL 6.000 • Glasfaser 300
- IPDSL 16.000 • Glasfaser 400
- IPDSL 35.000 • Glasfaser 300+
- IPDSL 50.000 • Glasfaser 600
- IPDSL 100.000 • Glasfaser 1000
- IPDSL 250.000 • Glasfaser 2500
- GDSL 200
- GDSL 300
- GDSL 600

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max.
IPDSL 6.000	3 / 4 / 6 Mbit/s	0,3 / 0,4 / 0,5 Mbit/s
IPDSL 16.000	3 / 9 / 16 Mbit/s	0,3 / 0,9 / 1 Mbit/s
IPDSL 35.000	25 / 30 / 35 Mbit/s	2 / 3 / 4 Mbit/s
IPDSL 50.000	30 / 45 / 50 Mbit/s	3 / 4 / 5 Mbit/s
IPDSL 100.000	65 / 85 / 100 Mbit/s	5 / 9 / 10 Mbit/s
IPDSL 250.000	105 / 145 / 250 Mbit/s	10 / 30 / 40 Mbit/s
Glasfaser 300	300 / 300 / 300	150 / 150 / 150
Glasfaser 400	400 / 400 / 400	200 / 200 / 200
Glasfaser 300+	250 / 300 / 300	250 / 300 / 300
Glasfaser 600	500 / 600 / 600	200 / 300 / 300
Glasfaser 1000	850 / 900 / 1000	450 / 450 / 500
Glasfaser 2500	900 / 1500 / 2500	500 / 800 / 1000
GDSL 200	100 / 150 / 200	30 / 40 / 50
GDSL 300	200 / 250 / 300	150 / 150 / 150
GDSL 600	400 / 500 / 600	200 / 250 / 300
GDSL 1000	700 / 800 / 1000	250 / 300 / 500

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausgabeteles zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Bei xDSL die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)
- Bei Endgeräte welche per WLAN verbunden sind, die in diesem Augenblick zur Verfügung stehende Leistung des WLAN-Netzes

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die FNOH wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

KAPITEL 2 Service-Center

Kunden der FNOH steht von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr (Änderungen vorbehalten!) eine persönliche Kundenbetreuung zur Verfügung, die unter 05147 3089900 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls 24/7 per E-Mail unter info@fnoh.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.fnoh.de informieren. Unter kundenportal.fnoh.de kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

KAPITEL 3 Störungen

A: Allgemeines

Die FNOH beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die FNOH hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Die FNOH nimmt Störungsmeldungen 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr, über das [Ticketsystem](http://ticketsystem.fnoh.de) unter ticketsystem.fnoh.de oder per Mail an support@fnoh.de entgegen. Während der Geschäftszeiten kann eine Störung auch telefonisch unter der Servicenummer 0 5147 308 9900 gemeldet werden.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die FNOH die Störung in der Regel innerhalb von 48 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der FNOH für

Störungsmeldungen, Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der FNOH (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D: Technikereinsatz

Die FNOH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und der Ausfall des Technikertermins gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die FNOH den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die FNOH den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der FNOH ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die FNOH bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der FNOH finden in der Regel werktags zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die FNOH Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in Prozent auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der FNOH steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die FNOH gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services von 98%.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der FNOH auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

KAPITEL 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

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

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 Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

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

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der FNOH, 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,

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.

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 Endnutzer von der FNOH, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

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

Das Recht des Verbrauchers, 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.

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 der FNOH in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher 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,

KAPITEL 6 Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens der FNOH eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegstellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Router	Anschlussstyp
FRITZ!Box 7530 / FRITZ!Box 7530AX	Glasfaser / xDSL
FRITZ!Box 7590 / FRITZ!Box 7590AX	Glasfaser / xDSL
FRITZ!Box 4060	Glasfaser / WDSL
FRITZ!Box 7690	Glasfaser / xDSL
FRITZ!Box 7583	Glasfaser / xDSL
TP-Link Archer VR2100v	Glasfaser / xDSL

Stand: 10/2024

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der FNOH zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der FNOH genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der FNOH freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die FNOH behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der FNOH keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Supportiert werden von der FNOH nur die hier in dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router:

- AVM FRITZ!Box – außer Fiber-, Cable- und LTE-Modelle
- TP-Link Archer VR2100v

Fremdrouter bzw. andere Modelle können ggf. nur bedingt supportiert werden.

Änderungen vorbehalten, Stand Oktober 2024