

Informationen zu den Internet- und Telefonie-Produkten (Leistungsbeschreibung) für Privat- und Geschäftskunden der Liberty Networks Germany GmbH

1. LEISTUNGSUMFANG

Die im Folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich auf die Produkte, die Internet-Zugang und Telefonie-Leistungen über den Glasfaseranschluss der Liberty Networks Germany (LNG) bieten.

1.1. Internet-Bandbreite

LNG bietet folgende Bandbreiten auf dem Glasfasernetz der LNG an:

	Geschwindigkeit zum Kunden (Download)*	Geschwindigkeit vom Kunden (Up- load)*
helloFiber Starten	300 Mbit/s	150 Mbit/s
helloFiber Rennen	400 Mbit/s	200 Mbit/s
helloFiber Sprinten	600 Mbit/s	300 Mbit/s
helloFiber Fliegen helloFiber Flitzen	1.000 Mbit/s	500 Mbit/s

* Weitere Details sind den jeweiligen Produktinformationsblättern zu entnehmen

Die vom Kunden tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit kann abhängig von den physikalischen und technischen Merkmalen der vom Endkunden eingesetzten Router und Endgeräte sowie der vor Ort vorhandenen Hausverkabelung hinter dem Glasfaseranschluss abweichen. Die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit nach dem Netzabschlusspunkt ist nicht durch die LNG beeinflussbar. Der Kunde kann die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit jederzeit, z. B. durch Nutzung der Webseite der Bundesnetzagentur zur Messung der Datenübertragungsrate überprüfen, die unter <https://breitbandmessung.de/test> zur Verfügung gestellt wird.

1.2. Verfügbarkeit Internet-Dienst

Die mittlere Verfügbarkeit des Internetdienstes beträgt 97,0 % im Jahresdurchschnitt. In die Verfügbarkeit werden folgende Zeiten nicht eingerechnet:

- Geplante Wartungsarbeiten
- Fälle höherer Gewalt
- Vom Kunden zu vertretenden Störungen

1.3. Telefonie

Telefonie ist eine kostenpflichtige Dienstleistung der LNG auf Basis eines LNG-Glasfaseranschlusses.

Der Kunde kann mit den von LNG zur Verfügung gestellten Telefonanschlüssen Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen. Die Wählverbindungen umfassen Sprachverbindungswünsche zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale und internationale Telefon-Festnetze und zu Mobilfunknetzen. Entgeltliche Sondernummern Dritter (sog. „offline-billing“), sog. „Call-by-Call“ Verbindungen sowie eine feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) werden nicht angeboten.

Die folgenden Standardleistungsmerkmale sind Grundfunktionen des Telefonanschlusses, wenn das eingesetzte Endgerät diese unterstützt:

- Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner
- Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner
- Dreierkonferenz
- Anklopfen
- Rückfragen/Makeln
- Anrufweiterleitung

Nicht im Verantwortungsbereich der LNG liegen Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endgeräte. Sofern es mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde, werden Verbindungen in das Ausland und zu Mobilfunknetzen hergestellt.

Zwei Sprachkanäle sind im Grundpreis für die Telefonie enthalten.

Dem Kunden wird eine Teilnehmerrufnummer zugeteilt, sofern dieser nicht bereits über eine verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte. Auf Wunsch sind bis zu zehn Rufnummern möglich, wovon drei im Grundpreis enthalten sind. Eine Rufnummer wird beim Abschluss des Telefonie-Produktes automatisch geschaltet, weitere Rufnummern können gesondert beantragt werden.

In den Tarifen helloFiber Sprinten, Fliegen und Flitzen sind Anrufe ins deutsche Festnetz im monatlichen Basispreis enthalten. In den Tarifen helloFiber Sprinten, Fliegen und Flitzen sind Anrufe in deutsche Mobilfunknetze ebenfalls im monatlichen Basispreis enthalten. Für Gespräche in andere Netze gelten die Preise gemäß der jeweils gültigen Preisliste.

Die in der Telefonie und den dazu buchbaren Optionen enthaltenen Leistungen gelten für eine Nutzung in einem üblichen Rahmen („fair use policy“). Bei Nutzung, die über diese übliche Nutzung herausgeht, ist LNG berechtigt, diese zusätzliche Nutzung gemäß der allgemein gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen oder die Leistung vorzeitig zu kündigen. Die gewerbliche Nutzung des Anschlusses als Primärzweck (z.B. Call Center, Hotline) ist nicht erlaubt.

1.4. Notrufnummern und Alarmsysteme

Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonie-Dienstleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der LNG ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

Die von der LNG erhaltenen Rufnummern sind nur zur Nutzung an einem LNG-Festnetzanschluss vorgesehen. Nur so ist sichergestellt, dass ein Notruf einer Adresse zugewiesen werden kann. Die sogenannte nomadische Nutzung in einem Mobiltelefon ist zwar technisch möglich, aber rechtlich ausgeschlossen und führt im Notruffall dazu, dass die Einsatzkräfte den in den Kundendaten erfassten Standort des Festnetzanschlusses anfahren.

Alarmsysteme und Hausnotrufanlagen können über die LNG-Telefonie grundsätzlich genutzt werden. Auch hier ist eine Stromversorgung der Endgeräte nicht möglich, so dass z.B. im Falle eines Stromausfalles diese Systeme ebenfalls betroffen sind. Unter Umständen ist eine Erweiterung des bestehenden Systems um eine Mobilfunk-Komponente durch den jeweiligen Hersteller möglich. Im Falle eines Ausfalls der Internet-Dienste ist das Absetzen von Notrufen über LNG-Telefonie nicht möglich.

1.5. Einzelverbindungs nachweis

Auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten erhält der Kunde zusätzlich zur Rechnung einen ausführlichen Einzelverbindungs nachweis. Die Zielrufnummern können hier entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden.

1.6. Durchlasswahrscheinlichkeit Telefonie

Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten werden die Verbindungswünsche mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt hergestellt.

In die Verfügbarkeit werden folgende Zeiten nicht eingerechnet:

- Geplante Wartungsarbeiten
- Fälle höherer Gewalt
- Vom Kunden zu vertretenden Störungen

1.7. Portierung von Rufnummern

Auf Wunsch ist die Mitnahme (Portierung) der bisherigen Rufnummern des Kunden möglich. Voraussetzung hierfür ist ein vollständig ausgefülltes Portierungsformular. Es besteht die Möglichkeit, nur einen Teil der Rufnummern eines Kunden zu portieren, jedoch müssen dann die verbliebenen Rufnummern weiter unter dem Vertrag des alten Anbieters betrieben werden. Rufnummern von und Rufnummernblöcke für Telefonanlagen können grundsätzlich nicht zu LNG portiert werden.

Die Portierung von bis zu drei Telefonnummern hin zu LNG ist kostenlos.

Im Rahmen der Portierung sind Mitwirkungspflichten des Kunden und besondere Regelungen zum Anbieterwechsel zu beachten. Diese sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB; abrufbar unter www.hellofiber.de) der LNG geregelt – siehe Ziffer 9 zu den Mitwirkungspflichten des Kunden und Ziffer 23 zu den Regelungen zum Anbieterwechsel.

1.8. Wunschtermin

Der Kunde kann einen Wunschtermin für die Aufschaltung der LNG-Produkte angeben. Damit soll ermöglicht werden, dass der Kunde die besonderen Konditionen für den Glas- und Hausanschluss während der Vorvermarktungs- und Bauphase wahrnehmen kann, obwohl evtl. noch ein Vertrag mit einem anderen Anbieter besteht.

Es wird darauf hingewiesen, dass der Wunschtermin keine Verpflichtung zur Zurverfügungstellung der Dienstleistung durch LNG darstellt. Ein Produkt kann erst zur Verfügung gestellt werden, wenn der Hausanschluss fertiggestellt wurde und der Glasfaseranschluss im Gebäude realisiert und nutzbar ist.

Der Hausanschluss und auch der Glasfaseranschluss werden zu einem von LNG zu bestimmenden Zeitpunkt gebaut. Der Wunschtermin kann maximal 24 Monate nach Vertragsunterzeichnung sein.

1.9. IP-Adressen

Nach Aufbau der Verbindung wird in der Regel eine IP-Adresse zugeteilt. LNG wird versuchen, dem Kunden eine IPv4 Adresse zuzuweisen. Bei IPv4 Adressknappheit behält sich LNG das Recht vor, stattdessen eine IPv6 Adresse oder im Bedarfsfall Carrier Grade NAT einzusetzen.

IP-Adressen werden grundsätzlich dynamisch vergeben. Auf Wunsch stellt LNG dem Kunden kostenpflichtig eine feste IP-Adresse zur Verfügung.

Reverse DNS (rDNS) ist grundsätzlich sowohl für IPv4 als auch für IPv6 Adressen möglich.

1.10. Eintrag in Telekommunikationsverzeichnisse

Auf Wunsch des Kunden leitet LNG Rufnummer, Name und Adresse an entsprechende Auskunftsdienste weiter.

2. RECHNUNGSSTELLUNG

Nach Inbetriebnahme des Anschlusses erhält der Kunde die Rechnung auf dem Endkundenportal der LNG zum Download angeboten. Hier werden monatlich wiederkehrende, einmalige Entgelte, kostenpflichtig geführte Gespräche und sonstige Leistungen nach aktueller Preisliste berechnet und aufgeführt.

Der Rechnungseinzug erfolgt ausschließlich mittels Lastschrift.

3. VERTRAGSLAUFZEITEN UND KÜNDIGUNGSFRISTEN

Für die Produkte und Optionen der LNG gelten folgende Mindestvertragslaufzeiten und Kündigungsfristen:

	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Automatische Verlängerung
helloFiber Starten, Rennen, Sprinten, Fliegen	24 Monate	1 Monat	Ja
helloFiber Flitzen	12 Monate	1 Monat	Ja
Feste IP-Adresse, zusätzliche Rufnummern (bis max. 10 insgesamt), Router Miete	Nur in Kombination mit den Tarifen helloFiber Starten, Rennen, Sprinten und Fliegen buchbar. Mindestvertragslaufzeit, Kündigungsfrist und automatische Verlängerung gelten analog zum gewählten Tarif.		
Mobilfunk-Flatrate, Upload Boost 300 / 400 / 600 / 1000	6 Monate	1 Monat	Ja
waipu.TV	1 Monat	1 Monat zum Ende des Kalendermonats	Ja

Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der Aktivierung des jeweiligen Produktes.

Zusatzoptionen, die zu einem LNG-Vertrag hinzugebucht wurden, haben die vereinbarte Mindestlaufzeit und enden spätestens mit dem Ende des LNG-Vertrages.

4. ENTSTÖRUNG

4.1. Allgemeine Entstörung

Eine Störung des Kundenanschlusses kann jederzeit über die auf der Webseite www.hellofiber.de genannten Kontaktmöglichkeiten gemeldet werden. Die Störungsbearbeitung erfolgt innerhalb der dort genannten Servicezeiten.

4.2. Entstörungsprozess

Die Möglichkeiten zur Störungsmeldung stehen sowohl auf der Auftragsbestätigung als auch auf der Webseite der LNG. Bei Eingang der Störungsmeldung wird geprüft, ob es sich um eine Störung im LNG-Netz handelt oder in Fremdnetzen. Wenn die Störung durch Fremdnetze verursacht wird, gelten die jeweiligen Entstörungsfristen des Fremdnetzbetreibers. Im Weiteren werden die Störungen klassifiziert und bearbeitet.

4.3. Entstörungsleistung

LNG ist für das ordnungsgemäße Funktionieren der von ihr zur Verfügung gestellten Infrastruktur und Dienstleistungen verantwortlich.

Falls im Rahmen eines vom Kunden ausgelösten Entstörungsprozesses zu einem Technikerbesuch beim Kunden kommt und der Techniker keine Störung im Verantwortungsbereich der LNG feststellen kann, berechnet LNG eine einmalige Aufwandsentschädigung gemäß aktueller Preisliste. Die aktuelle Preisliste ist auf der Webseite www.hellofiber.de abzurufen.

Auf die AGB-Regelungen zu den Mitwirkungspflichten des Kunden (Ziffer 9), zum Entstörungsdienst (Ziffer 12), zur Gewährleistung (Ziffer 13) und zu den Entschädigungen & Erstattungen (Ziffer 15) wird hiermit verwiesen.

5. SONSTIGE HINWEISE

Im Übrigen gelten ergänzend die Dienst- und Leistungsbeschreibungen nach der vorvertraglichen Informationszusammenstellung nach §55 TKG.