

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG PRODUKTE

## MyBusiness und MyTel

### 1 ALLGEMEIN

**1.1** Die Deutsche GigaNetz GmbH (nachfolgend DGN) errichtet und betreibt ein hochmodernes Glasfasernetz zum Zweck der Vermarktung von Telekommunikationsprodukten. Die DGN stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetdienst (MyBusiness) und einen Telefonanschluss (MyTel) auf Basis eines Glasfaserhausanschlusses für die Nutzung des DGN-Netzes zur Verfügung. Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, derer sich zwecks Leistungserbringung bedient wird.

**1.2** Die folgende Leistungsbeschreibung bildet zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem zugehörigen Produktinformationsblatt und der jeweils aktuell gültigen Preisliste die Vertragsbedingungen für die unter der Bezeichnung MyBusiness und MyTel angebotenen Produkte und dazugehörigen Produktoptionen. Die DGN behält sich vor, im Zuge technischer Neuerung Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch gleich- oder höherwertigere zu ersetzen.

**1.3** Der Vertragsabschluss der MyBusiness-Tarife durch Verbraucher ist nicht möglich. Die MyBusiness-Tarife sind nur von Geschäftskunden, Gewerbetreibende sowie Freiberufler zu kommerziellen, freiberuflichen und gewerblichen Zwecken nutzbar.

### 2 PRODUKTÜBERSICHT

#### 2.1 Basispakete MyBusiness

Der Internetdienst MyBusiness ist in verschiedenen Leistungsstufen verfügbar. Die Verfügbarkeit der verschiedenen Produkte variiert nach Standort.

| Produkt            | MyBusiness 300 | MyBusiness 600 | MyBusiness 1.000 | MyBusiness 2.000 |
|--------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| Download           | 300 Mbit/s     | 600 Mbit/s     | 1 Gbit/s         | 2 Gbit/s         |
| Upload             | 150 Mbit/s     | 300 Mbit/s     | 500 Mbit/s       | 1 Gbit/s         |
| Internet-Flatrate  | ✓              |                |                  |                  |
| Festnetz-Telefonie | ✓              |                |                  |                  |
| Festnetz-Flatrate  | ✓              |                |                  |                  |
| Wechselgarantie    | ✓              |                |                  |                  |

#### 2.2 Optional buchbare Leistungen

Basispakete lassen sich gegen gesondertes Entgelt mittels verschiedener Optionen den individuellen Kundenansprüchen anpassen:

| Produkt                          | MyBusiness 300                                                                                                    | MyBusiness 600 | MyBusiness 1.000 | MyBusiness 2.000 |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|------------------|
| Upload-Boost                     | 300 Mbit/s                                                                                                        | 600 Mbit/s     | 1 Gbit/s         | 2 Gbit/s         |
| Premium-Router                   | optional                                                                                                          |                |                  |                  |
| Mobilfunk-Flatrate (DE)          | optional                                                                                                          |                |                  |                  |
| EU+/Nordamerika-Flatrate         | optional                                                                                                          |                |                  |                  |
| Komfort-Konfiguration            | Zur Installation und Inbetriebnahme des DGN-Routers                                                               |                |                  |                  |
| Hausinterne Glasfaserverkabelung | Individuelles Angebot für die hausinterne Glasfaserverkabelung zum Wunschstandort des ONT bzw. Routers im EFH/ZFH |                |                  |                  |

Optionale Leistungen können jederzeit bestellt und gemäß gesonderter Kündigungsregeln unabhängig von der Laufzeit des Basisproduktes MyBusiness mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden, sofern dies bei den einzelnen Optionen nicht anders festgelegt ist. Eine Bestellung/ Abbestellung von Optionen ändert die Vertragslaufzeit für den Basis-Dienst (MyBusiness und MyTel) nicht. Die Vertragslaufzeit der Optionen ist jedoch durch die Laufzeit des Basis-Produktes begrenzt. Mit dem Ende des MyBusiness-Vertrages enden auch alle optionalen Leistungen.

### 3 INTERNETDIENST MYBUSINESS

#### 3.1 Produktvarianten

Die DGN stellt dem Kunden eine breitbandige Datenverbindung mit den im Vertrag definierten Download- und Upload-Bandbreiten zur Übermittlung von IP-Daten-Paketen zum und vom Internet zur Verfügung. Der Internetanschluss wird am ONT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt. Die in den Produkten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten verstehen sich als vereinbarte Übertragungswerte der Anschlussleitung bei FttH (Glasfaser bis in die Wohnung). Die DGN gewährleistet, dass die Übertragungsleistung auf der Anschlussleitung (jeweils inklusive Protokoll-Overhead) die Leistung gemäß Produktinformationsblatt erreicht.

|          |        | MyBusiness 300 | MyBusiness 600 | MyBusiness 1.000 | MyBusiness 2.000 |
|----------|--------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| Download | Max    | 300 Mbit/s     | 600 Mbit/s     | 1 Gbit/s         | 2 Gbit/s         |
|          | Normal | 300 Mbit/s     | 600 Mbit/s     | 900 Mbit/s       | 2 Gbit/s         |
|          | Min    | 300 Mbit/s     | 600 Mbit/s     | 750 Mbit/s       | 1,8 Gbit/s       |
| Upload   | Max    | 150 Mbit/s     | 300 Mbit/s     | 500 Mbit/s       | 1 Gbit/s         |
|          | Normal | 150 Mbit/s     | 300 Mbit/s     | 500 Mbit/s       | 1 Gbit/s         |
|          | Min    | 150 Mbit/s     | 300 Mbit/s     | 500 Mbit/s       | 900 Mbit/s       |

Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit im DGN-IP-Netz bezieht sich auf die Übergabe am ONT ins Kundennetz. Die Übertragungsgeschwindigkeit ab ONT wird während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des Routers, der Leistungsfähigkeit der Kunden-Endgeräte und deren Einstellung (Betriebssystem, Browser etc.) und der Übertragungsstrecke zwischen ONT und Endgerät des Kunden beeinflusst. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab ONT kann nicht zugesichert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab ONT effektiv nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variiert.

#### 3.2 Option: Upload-Boost

Mit dem optional verfügbaren Upload-Boost wird die Upload-Geschwindigkeit verdoppelt, so dass dem Kunden eine symmetrische Internetanbindung mit identischer Download- und Upload-Bandbreite zur Verfügung steht.

|              |        | MyBusiness 300 | MyBusiness 600 | MyBusiness 1.000 | MyBusiness 2.000 |
|--------------|--------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| Upload-Boost | Max    | 300 Mbit/s     | 600 Mbit/s     | 1 Gbit/s         | 2 Gbit/s         |
|              | Normal | 300 Mbit/s     | 600 Mbit/s     | 900 Mbit/s       | 2 Gbit/s         |
|              | Min    | 300 Mbit/s     | 600 Mbit/s     | 750 Mbit/s       | 1,8 Gbit/s       |

#### 3.3 Bereitgestellte Daten Dritter

Im Internet oder im Netz der DGN von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikations-einrichtungen nicht zu den Leistungen der DGN.

#### 3.4 Internet-Flatrate und Nutzungsbedingungen

Die DGN-Breitbandanschlüsse werden mit einer Flatrate bereitgestellt, d. h. mit einem Pauschaltarif für Internetverbindungen und deren Datenübertragung. Die monatliche Pauschale für den Internetanschluss ist in den entsprechenden Produktpreisen enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit werden nicht extra berechnet.

#### 3.5 IP-Adressen

Die DGN richtet einen Internetzugang mit IPv6-Adressen ein. Der Benutzer erhält für die Dauer der Internetverbindung ein von der DGN dynamisch zugewiesenes öffentliches IPv6-Netz. Verbindungen zum IPv4-Internet werden über DS-Lite bereitgestellt. Hierbei teilen sich mehrere Kunden eine öffentliche IPv4-Adresse. Bei Bedarf kann die Option Dual-Stack für eine dynamisch zugewiesene, öffentliche IPv4-Adresse oder eine feste, öffentliche IPv4-Adresse beauftragt werden.

### 3.6 Nutzungsbeschränkungen des Internetdienstes

Die DGN hat das Recht, Internetverbindungen bei Gefährdung der Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder bei nicht bestimmungsgemäßer Nutzung zu trennen. Die DGN behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Internet- und Telefoniedienstleistungen inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 können nur bei funktionierender Stromversorgung des ONT, des Routers und der Endgeräte des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz ist nicht möglich.

### 4 TELEFONIEDIENST MYTEL

Die nachfolgenden Bestimmungen der DGN regeln das Angebot von Sprachtelefonie. Die DGN stellt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen betrieblichen Möglichkeiten einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung. Mithilfe von überlassenen und/ oder eigenen Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen.

#### 4.1 Telefonie Service

Der Telefoniedienst MyTel der DGN umfasst:

- 2 gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle)
- bis zu 3 neue Rufnummern bei Neuanschlüssen
- bis zu 10 Rufnummern bei Portierung der Rufnummern bestehender Anschlüsse

Der Telefoniedienst basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP) nach RFC 3261. Bei Verwendung von maximal 10 Einzelrufnummern werden diese mit einem eigenen SIP-Account registriert. Das SIP-IP-Endgerät, welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet dabei die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu. Die DGN überlässt einen SIP-Account. Die zur Registrierung notwendigen Kennungen werden über ein automatisches Einrichtungsverfahren auf beigestellte Hardware übertragen. Nutzt der Kunde ein eigenes Endgerät, werden die für die Einrichtung notwendigen Daten in Schriftform oder im Kundenportal zur Verfügung gestellt.

#### 4.2 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird. Sofern es der Kunde wünscht und dies technisch möglich ist, kann die DGN netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 50 TKG sperren. Die Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte später eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche gewünscht sein, so kann die DGN für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

#### 4.3 Leistungsmerkmale

Dem Kunden stehen die nachfolgenden Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung. Leistungsmerkmale, die ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes beruhen, sind in der folgenden Tabelle mit „ja“ gekennzeichnet.

| Leistungsmerkmale      | Beschreibung                                                                     | Funktion durch Endgerät |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Rufnummer-Anzeige      | Rufnummer des Anrufers wird angezeigt, wenn der Anrufer diese nicht unterdrückt. | ja                      |
| Rufnummer-Übermittlung | Übermittlung der eigenen Rufnummer an den Angerufenen.                           | ja                      |
| Anklopfen              | Während einer Verbindung wird ein ankommender Ruf signalisiert (z. B. Ton).      | ja                      |
| Ruhe vor dem Telefon   | Alle Anrufer bekommen ein „Besetztsymbol“. Es wird kein Klingelton erzeugt.      | ja                      |
| 3er-Konferenz          | Zu 2 weiteren Teilnehmern wird gleichzeitig eine Verbindung hergestellt.         | ja                      |

Mit einem am Router angeschlossenen, analogen Faxgerät der Klasse G3 (Standard-Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) können grundsätzlich Faxe gesendet und empfangen werden. Der Dienst „Fax“ wurde für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze konzipiert, daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes nicht mit allen vorhandenen Faxgeräten gewährleistet werden. Für eine verbesserte Stabilität an SIP-basierenden Anschlüssen wird das Protokoll T.38 unterstützt. Dieses kann vom Kunden auf dem für das Fax verwendeten Anschluss des Routers aktiviert werden. Die erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z. B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 Kbit/s oder die Übermittlung von Faxnachrichten nach dem T.30 Protokoll wird nicht unterstützt.

### 4.4 Telefontarife

Grundlage für die Abrechnung der Telefonverbindungen ist die jeweils aktuell gültige Preisliste der DGN, soweit sich nicht etwas anderes aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergibt. Eine vollständige Darstellung aller In- und Auslandsgesprächsgebühren ist in der Preisliste aufgeführt, die im Internet zur Verfügung steht unter [www.deutsche-giganetz.de/downloads](http://www.deutsche-giganetz.de/downloads).

#### 4.4.1 Telefonie-Flatrates

Die DGN bietet ihren Kunden optional verschiedene Telefonie-Flatrates an. Diese umfassen eine Telefonie-Flatrate ins deutsche Festnetz, eine Telefonie-Flatrate in deutsche Mobilfunknetze sowie eine Telefonie-Flatrate in bestimmte Ziele des Auslands. Eine Telefonie-Flatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den in der jeweiligen Telefonie-Flatrate genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt. Ausgenommen von der Option sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen, sowie Verbindungen zu Internet Providern und Verbindungen zum Zwecke der Datenübertragung. Ferner ausgenommen von dieser Option sind Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern, sowie Mehrwertdienste-Rufnummern und Auskunftsdiensten. Pro Telefonanschluss mit zwei Sprachkanälen kann die jeweilige Option Telefonie-Flatrate nur einmal beauftragt werden. Telefonie-Flatrates sind monatlich kündbar.

##### 4.4.1.1 Option: Festnetz-Flatrate – Telefonie-Flatrate ins deutsche Festnetz

Mit der Festnetz-Flatrate sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises abgegolten. Diese Option ist in alle MyBusiness-Tarife eingeschlossen.

##### 4.4.1.2 Option: Mobilfunk-Flatrate – Telefonie-Flatrate in deutsche Mobilfunknetze

Die Mobilfunk Flatrate umfasst Sprachverbindungen vom Festnetz in die deutschen Mobilfunknetze.

##### 4.4.1.3 Option: „EU+/Nordamerika-Flatrate“ – Telefonie-Flatrate in Festnetz und Mobilfunknetze der EU+ & Nordamerika

Kunden können eine Telefonie-Flatrate in die Länder der EU, Schweiz, Kanada und USA jederzeit hinzubuchen. Folgende Länder sind Bestandteil der EU+/Nordamerika Telefonie-Flatrate-Option: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Republik Irland, Italien, Kanada, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Republik Zypern, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich (UK), USA.

##### 4.4.1.4 Besondere Pflichten für Telefonie-Flatrate Kunden

Nimmt der Kunde eine der angebotenen Telefonie-Flatrates in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der DGN-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll und ausschließlich für seinen Gebrauch zu nutzen.

Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonie-Flatrates nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde:

- Anrufweitschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet,
- Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die DGN vermeidet,
- eine Anrufweiterleitung dauerhaft einrichtet, die nicht nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der DGN genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen dient,
- Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Call Shops, Werbehotlines, Callthrough) durchführt,

Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Telefonie-Flatrate durch den Kunden ist die DGN berechtigt, die Telefonflatrate außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Telefonie-Flatrate der DGN gebucht hätte. Ferner ist der Kunde verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht den vorgenannten Bestimmungen einer Flatrate entsprechenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Alle weiteren Verbindungen, die nicht in den gebuchten Telefonie-Flatrates beinhaltet sind, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten entsprechend der Nutzung abgerechnet.

##### 4.4.1.5 Tarife Sonderrufnummern

Die derzeit aktuellen Tarife weiterer nationaler Sonderrufnummern können auf der Webseite der DGN heruntergeladen werden unter: <https://deutsche-giganetz.de/downloads/>.

### 4.5 Leistungsbeschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse. Die Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z. B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die ISDN B- und D-

Kanäle nutzen, sowie die Nutzung von ISDN-PC-Karten werden nicht unterstützt. Die Nutzung von Notrufsystemen und Alarmanlagen (z. B. Aufzugsanlagen, Brandmeldeanlagen, Hausnotrufgeräten usw.) kann nicht gewährleistet werden. Bei eingeschränkten Verbindungen in andere Netze (bzgl. der Übertragungsqualität und Leistungsmerkmale) ist die DGN nicht verantwortlich. Verbindungen in das nicht EU-Ausland, werden zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern hergestellt, sofern und soweit dies von der DGN mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde. Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Eine Garantie auf eine feste Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht gegeben. Wählt der Kunde die DGN als Teilnehmernetzbetreiber, so ist die DGN auch als Verbindungsnetzbetreiber fest voreingestellt. Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich. Die DGN weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der DGN-Teilnehmeranschluss nicht die Einwahl sämtlicher Onlinedienste-Rufnummern und geschlossener Benutzergruppen (Closed-User-Groups) unterstützt. Die DGN behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerrufnummern und -diensten (z. B. SMS) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen. Aufgrund gesetzlicher Regelung und im Interesse des Kunden stellt die DGN-Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Auch behält sich die DGN vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren.

#### **4.6 Einzelverbindungsnaachweis/Einwendungen gegen Rechnungen**

##### **4.6.1 Einzelverbindungsnaachweis**

Der Kunde erhält von der DGN auf Wunsch kostenfrei eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten, d. h. kostenpflichtigen Verbindungen (Einzelverbindungsnaachweis - EVN). Der EVN wird dem Kunden online im Kundenportal bereitgestellt. Optional kann die Zusendung des EVN per Post angefordert werden.

##### **4.7 Kunden-Pflichten**

Der Kunde ist verpflichtet:

- alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von DGN oder deren Beauftragten ausführen zu lassen,
- bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist,
- die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist.

Verstößt der Kunde gegen die oben genannten Pflichten, ist die DGN sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

##### **4.8 Leistungsstörungen und Gewährleistungen**

Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Telefonie-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege Dritter im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie etwa Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

##### **4.9 Telefonbucheintrag**

Die DGN wird auf Wunsch des Kunden Daten (Rufnummer, Name, Vorname, Anschrift, Beruf) gemäß den Bestimmungen nach § 17 TDDDG unentgeltlich an einen Herausgeber eines allgemein zugänglichen Telefonverzeichnisses zwecks Aufnahme in ein solches weiterleiten und eintragen lassen.

##### **4.10 Rufnummernportierung, Anbieterwechsel und Portierungsabatt**

Die DGN bietet Unterstützung des Kunden beim Anbieterwechsel, bei der Portierung von geografischen Rufnummern sowie bei der Kündigung von bestehenden Telefonanschlüssen an. Dadurch können bei einem Wechsel von einem anderen Telekommunikationsanbieter die bisherige(n) Rufnummer(n) beibehalten werden, vorausgesetzt es kommt nicht zu einem Wechsel des Ortsnetzes.

###### **4.10.1 Beauftragung der Rufnummernportierung**

Hierzu füllt der Kunde ein Auftragsformular bzw. online die jeweiligen Zeilen zur Rufnummernübernahme bzw. Kündigung des aktuellen Anschlusses mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anbieter und Anschlussinhaber aus und sendet das Auftragsformular im Original zurück an die DGN.

Im Rahmen des Online-Bestellvorgangs ist es ausreichend, wenn der Kunde die entsprechend gekennzeichneten Felder ausfüllt. Sollten für die Kündigung des bestehenden Anschlusses bzw. für die Rufnummernportierung ein schriftlicher Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen erforderlich sein, ist der Kunde zur Mitarbeit verpflichtet. Dazu gehört die Abstimmung mit weiteren oder personenverschiedenen bisherigen Anschlussinhabern, das unverzügliche Ausfüllen

und das Unterschreiben der notwendigen Dokumente, sofern er Anschlussinhaber ist, und die Übersendung zur DGN. Bei mehreren bzw. personenverschiedenen Anschlussinhabern ist der Kunde verpflichtet die Unterschrift dieser Personen einzuholen. Soweit die Unterlagen ordnungsgemäß vorliegen, führt die DGN die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Anbieter im Auftrag des Kunden durch und/oder koordiniert die Portierung der Rufnummer(n). Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) wird durch den Kunden selbst vorgenommen. Ohne die ordnungsgemäße Beauftragung des Anbieterwechsels, die Kündigung des bestehenden Anschlusses und/oder die Rufnummernportierung (mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss) durch den Kunden und/oder den/die Anschlussinhaber ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt, mindestens einen Monat vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der DGN eingeht. Die Rufnummernportierung eines vom Kunden bereits gekündigten Anschlusses ist nur dann möglich, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt, spätestens jedoch zwei Monate nach Abschaltung des Anschlusses bei der DGN eingeht. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung bzw. dem Anbieterwechsel nicht hinreichend nach, sodass die Kündigung und/oder Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die, seitens der DGN erfolgte, Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Telekommunikationsanbieter zurücknimmt bzw. widerruft.

Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:

- Der Vertrag mit der DGN muss fristgerecht gegenüber der DGN gekündigt werden.
- Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechselauftrag/Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der DGN eingehen.
- Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.

###### **4.10.2 Portierungsabatt**

In der Zeit zwischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses bis zur Rufnummernübernahme, längstens jedoch für 12 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses, wird dem Kunden das gebuchte MyBusiness-Produkt kostenlos zur Verfügung gestellt (Rabattierung auf 0,00 €). Für den Zeitraum bis zur Rufnummernübernahme wird dem Kunden der Telefoniedienst mit einer von der DGN 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. Gebuchte Optionen innerhalb der MyBusiness-Produkte sind von dieser Rabattierung ausgenommen. Für eine erfolgreiche Rufnummernportierung und die Gewährung des Portierungsabattes ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich. Kommt dieser seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung und dem Anbieterwechsel nicht hinreichend nach, sodass die Kündigung und/oder Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird die Gewährung des Portierungsabattes beendet. Bereits gegebene Rabatte können vom Kunden zurückgefordert werden.

###### **4.11 Notruf**

Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung von ONT und Endgerät beim Kunden. Bei Ausfall der Stromversorgung ist die Notruffunktion nicht gewährleistet.

###### **4.12 Sonderrufnummern und Rufnummernsperre**

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der DGN im Rahmen des rechtlich zulässigen, sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der DGN zur Verfügung gestellt. Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x. Verbindungen zu Service-Rufnummern, bei denen der Verbindungspreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wird und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz der DGN gesperrt. Dies betrifft u. a. Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und

Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummerngruppe 118xx. Die DGN behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die DGN dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

#### 4.13 Rufnummernanzeige und -unterdrückung

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion.

### 5 WECHSELGARANTIE

Die DGN gibt Neukunden der Produkte „MyBusiness 600“, „MyBusiness 1.000“ und „MyBusiness 2.000“ mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten eine sogenannte Wechselgarantie. Kunden nutzen die gewählte Bandbreite 6 Monate nach erstmaliger technischer Aktivierung und können sich im 6. Monat einmalig für einen Wechsel in eine niedrigere Bandbreite mit geringerem Preis mit Wirkung zum 7. Monat entscheiden. Es kann in alle MyBusiness Tarife gewechselt werden, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses auf der Website der DGN verfügbar waren. Der Tarifwechsel ist kostenlos, kann formlos beauftragt werden und hat keine Auswirkungen auf die Vertragslaufzeit.

### 6 PRODUKTWECHSEL

Vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit können Kunden jederzeit einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basispreis bei gleicher Anschlussart beauftragen. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Basispreis bei gleicher Anschlussart ist nur mit Wirkung zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit möglich.

### 7 OPTION: ROUTER

Zur Nutzung eines Glasfaser-Anschlusses mit den beschriebenen Funktionsmerkmalen ist der Betrieb eines geeigneten Routers beim Kunden notwendig. Der Kunde kann gegen ein zusätzliches, monatliches Entgelt einen von der DGN angebotenen oder einen eigenen Router verwenden, der die in 7.2 aufgeführten Leistungsmerkmale unterstützt. Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaseranschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen und den optionalen Services wird nur bei Verwendung eines von der DGN gestellten Routers vollumfänglich gewährleistet. Der von der DGN zur Verfügung gestellte Router wird bereits für die Internet-Verbindung vorkonfiguriert geliefert. Die Mindestvertragslaufzeit für einen DGN-Router entspricht der Vertragslaufzeit des gewählten MyBusiness-Tarifs von 24 Monaten.

#### 7.1 Router-Varianten

| Produkt-bezeichnung                | Premium-Router                                                           |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| WAN-Interface für Anschluss an ONT | 1 Gbit/s                                                                 |
| WLAN-Standards                     | IEEE 802.11 ac/n/a 5 GHz, b/g/n 2,4 GHz                                  |
| WLAN-Signalrate                    | 1,73 Gbit/s (5 GHz)<br>800 Mbit/s (2,4 GHz)                              |
| LAN-Anschlüsse                     | 3x 1 Gbit/s Ethernet                                                     |
| Telefonie                          | 1 Anschluss für Telefon, Anrufbeantworter oder Fax                       |
| DECT                               | Basisstation für den Betrieb von bis zu 6 kundeneigenen DECT-Handgeräten |

Die DGN behält sich vor, den Hersteller und das Modell des Routers innerhalb einer Klasse bei mindestens gleichwertiger Leistung zu ändern, ohne dass dies Auswirkungen auf das Vertragsverhältnis hat.

#### 7.2 Kundeneigener Router

Gemäß dem Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten 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 der DGN zur Verfügung gestellt. Der kundeneigene Router muss mindestens folgende Leistungsmerkmale erfüllen:

- WAN-Interface mit 1000Base-T RJ-45 Port bzw. 2.5GBASE-T Kupfer RJ-45 im Falle von MyBusiness 2.000
- VLAN (IEEE 802.1Q)
- DHCPv6-Client mit Prefix-Delegation Unterstützung
- IPv4/IPv6 Dual Stack
- DS-Lite

- PPPoE
- SIP-basierendes Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law Codec
- DTMF-Transmission nach RFC4733

Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inklusive aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann bei Verwendung eines kundeneigenen Routers 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. Die DGN übernimmt in diesem Fall keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb der kundeneigenen Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaserhausanschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.

#### 7.3 Anschluss des Routers

Der Anschluss des Routers obliegt dem Kunden. Die Verbindung vom ONT zum Router wird vom Kunden selbst hergestellt.

#### 7.4 Fernzugriff

Zur Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Betriebs ist die DGN berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf einem zur Verfügung gestellten 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.

### 8 OPTION: KOMFORT KONFIGURATIONSSERVICE

Optional kann der Kunde einen Komfort Konfigurationsservice für einen von der DGN bereitgestellten Router buchen, bei dem die Inbetriebnahme durch einen DGN-Servicepartner zum Zeitpunkt der regulären Installation durchgeführt wird. Weitere Montagearbeiten wie etwa eine hausinterne Glasfaserverkabelung sind im Komfort Konfigurationsservice nicht enthalten. Die Konfigurationsleistung gilt auch dann als erbracht, wenn die Ursache eines erfolglosen Versuchs an fehlerhaften, nicht standardmäßig konfigurierten oder nicht kompatiblen Endgeräten (PC, Telefon etc.) des Kunden liegt. Bei einem Verzicht des Kunden auf Teilleistungen besteht kein Anspruch auf Minderung der Servicegebühren. Der Service umfasst im Detail den Anschluss folgender Komponenten mit dem mitgelieferten Zubehör:

- Verbinden des ONT mit dem HÜP bzw. Gf-TA.
- Inbetriebnahme des ONT.
- Verbinden des ONT mit der WAN-Schnittstelle des DGN-Routers.
- Verbinden von maximal zwei internetfähigen Kunden-PCs, -Laptops oder -Smartphones mit der WLAN-Schnittstelle und Herstellen der Onlinefähigkeit.
- Verbinden von maximal zwei internetfähigen Kunden-Geräten mit der LAN-Schnittstelle des Routers und Herstellen der Onlinefähigkeit.
- Verbinden von maximal zwei Kunden-Telefonen/Anrufbeantwortern mit der im Router integrierten Analog/DECT-Schnittstelle (die Verfügbarkeit ist abhängig vom jeweiligen Modell) und Herstellen der Telefoniefähigkeit.

Der Konfigurationsservice kann bis zu 30 Minuten in Anspruch nehmen.

### 9 OPTION: MYBUSINESS SECURITY

Die Optionen „MyBusiness Security“ können gegen zusätzliches monatliches Entgelt und ausschließlich in Kombination mit einem MyBusiness-Tarif gebucht werden.

„Internet Security“ und „Total Security“ sind verfügbar in Paketen für 1, 3 oder 5 Geräte. Zusätzlich oder als Einzeloptionen steht „VPN“ und/oder „ID Protection“ zur Verfügung. Nach Buchung erhält der Kunde eine E-Mail mit Registrierungsdaten, mit denen die Services heruntergeladen und aktiviert werden können. Die Optionen stehen im Regelfall mit Bereitstellung der Zugangsdaten ggf. vor der Installation Ihres Glasfaseranschlusses zur Verfügung. Die Optionen können monatlich hinzugebucht und gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Woche vor Laufzeitende. Gegebenenfalls auf den MyBusiness-Tarif anwendbare Rabatte werden erst mit Aktivierung des MyBusiness-Vertrages in Abzug gebracht. Bei Kündigung des MyBusiness-Tarifs werden aktive Security-Optionen automatisch zusammen mit dem Internetvertrag gekündigt.

### 10 GLASFASERHAUSANSCHLUSS

Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses. Der Glasfaserhausanschluss ist technische Voraussetzung für die Nutzung des Glasfasernetzes der DGN. Grundlage der

Installation ist entweder ein Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrag (Zustimmung zum Bau eines Glasfaserhausanschlusses) bzw. § 134 TKG.

Ein Glasfaserhausanschluss besteht aus:

- 1) der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden,
- 2) dem Hausübergabepunkt (HÜP),
- 3) dem Glasfaser-Netzabschlussgerät (ONT) sowie
- 4) im Mehrfamilienhaus (MFH) der zugehörigen Glasfaserverkabelung innerhalb des Hauses (Inhouse-Verkabelung) bis zum Glasfaser-Teilnehmeranschluss (Gf-TA) in der Wohnung des Kunden.

Der ONT (Optical Network Termination) wandelt die Lichtsignale des Glasfasernetzes in elektrische Signale für das lokale Netzwerk und bildet den Abschluss des Glasfasernetzes als Endpunkt des FttH-Anschlusses.

#### **10.1 Verlegung der Glasfaser auf dem Grundstück des Kunden bis zum Hausübergabepunkt**

Die DGN bestimmt den technisch geeigneten Ort auf dem Grundstück und innerhalb des Gebäudes, an dem der Hausanschluss/ Hausübergabepunkt installiert wird. Die Glasfaserleitung wird auf dem möglichst wirtschaftlich günstigsten Weg von der Hauptleitung (C-Linie) zum HÜP geführt. Von der Grundstücksgrenze wird mittels einer geeigneten Verletechnik ein Schutzrohr in das Haus eingebracht. Dazu ist es in aller Regel notwendig, die Haus- bzw. Kellerwand zu durchbohren und mittels einer DIN-gemäßen Hauseinführung ein Schutzröhrchen im HÜP enden zu lassen. Danach wird die Haus- bzw. Kellerwand normgerecht erneut versiegelt. In das Schutzröhrchen werden ein oder mehrere Glasfaserkabel eingeführt. Das Glasfaserkabel stellt die technische Verbindung zwischen dem Hauptverteiler und der jeweiligen Liegenschaft her. Der HÜP wird nach örtlichen Gegebenheiten und technischer Machbarkeit in unmittelbarer Nähe der Hauseinführung installiert und verbindet die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz der DGN. Alle Arbeiten werden nach den Planungsvorgaben der DGN von der DGN beziehungsweise beauftragten Fachfirmen unter Beachtung der einschlägigen EN-, VDE-Bestimmungen, MLAR und sonstigen Vorschriften ausgeführt. Für die Anbringung des Hausanschlusses vereinbart der Kunde bzw. Hauseigentümer mit von der DGN benannten Servicepartner(n) einen Errichtungstermin.

#### **10.2 Verlegung der Glasfaser im Haus zum Netzabschluss und Inbetriebnahme des Hausanschlusses**

Für die ordnungsgemäße Errichtung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation bzw. internen Hausverkabelung („Kundenanlage“) ab dem HÜP bis zum Netzabschlusspunkt (ONT) ist der Kunde verantwortlich, es sei denn mit der Errichtung wurde die DGN beauftragt und die Errichtung wird dementsprechend durch die DGN oder einen Servicepartner ausgeführt.

Die DGN ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten durch einen Dritten zu überwachen und abschließend zu prüfen. Um Manipulationen auszuschließen, können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum der DGN stehen, durch die DGN unter Plomben-Verschluss genommen werden. Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien der DGN verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diesen Richtlinien entsprechen. Hat der Kunde die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich.

Für die Verlegung der Glasfaser zwischen dem Hausübergabepunkt (HÜP) und dem Netzabschlussgerät (ONT) im Haus gilt es zu unterscheiden, ob es sich bei dem Gebäude um ein Ein- oder Zweifamilienhaus oder ein Mehrfamilienhaus handelt.

##### **10.2.1 Verlegung der Glasfaser im Ein/Zweifamilienhaus**

Es sind drei Varianten für die Verlegung der Glasfaser im Ein/Zweifamilienhaus möglich:

###### **10.2.1.1 Montage des ONT direkt neben dem HÜP durch die DGN**

Zum Installationstermin des HÜP – sofern ein solcher neu errichtet wird und noch nicht vorhanden ist – besteht die Möglichkeit, dass der durch die DGN beauftragte Servicepartner auf Kosten der DGN einen ONT im selben Raum, in unmittelbarer Nähe zum HÜP (empfohlener Abstand maximal 2 Meter), in Betrieb nehmen. Die Inbetriebnahme des ONT neben dem HÜP durch den Servicepartner erfolgt im Ermessen der DGN und insbesondere dann, wenn keine andere vom Kunden gewählte Variante bereitgestellt wurde oder technisch keine Alternative möglich ist. Unabhängig von der gewählten Installationsform ist kundenseitig sicherzustellen, dass am vorgesehenen Installationsort des ONT ein 230-Volt-Steckdosenanschluss (in maximal 0,6 Meter Entfernung) verfügbar ist.

###### **10.2.1.2 Hausinterne Glasfaserverkabelung**

Wenn der Kunde die Installation des ONT an einem anderen Ort als in der Nähe des HÜP wünscht, so sind folgende Vorgehensweisen möglich:

###### **10.2.1.2.1 Verlegung der Glasfaser im Haus durch den Endkunden**

Vor dem Installationstermin des HÜP verlegt der Kunde auf eigene Kosten einen geeigneten Kabelkanal inklusive Glasfaser vom HÜP bis zum beabsichtigten

Installationsort des ONT. Hierbei ist auf die Glasfaser-typischen Verlegevorschriften zu achten (etwa Biegeradien, Verlegeweise), die von der Webseite der DGN unter [www.deutsche-giganetz.de/downloads](http://www.deutsche-giganetz.de/downloads) bezogen werden können. Glasfaserkabel in abgestuften Längen und weiteres Installationsmaterial gemäß den Spezifikationen der DGN im Fachhandel erworben werden und müssen vom Kunden bis zum Installationstermin montiert werden. Die DGN behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen. Die Anbindung der Kundenanlage durch die DGN erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden. Die Anbindung der Kundenanlage an den HÜP erfolgt ausschließlich durch die DGN. Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von der DGN festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung der DGN unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist die DGN nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat. Hat der Kunde zum vereinbarten Installationstermin den Kabelkanal bzw. die vorinstallierte Glasfaser nicht oder nur unzureichend zur Verfügung gestellt, dann wird die Installation gemäß 10.2.1.1 durchgeführt.

###### **10.2.1.2.2 Option: Verlegung der Glasfaser im Haus durch die DGN**

Optional kann der Kunde die DGN mit der hausinternen Glasfaserverkabelung kostenpflichtig auf Basis eines individuellen Pauschalpreises beauftragen. Hierzu wird die hausinterne Glasfaserverkabelung vom HÜP bis zum vom Kunden bestimmten Installationsort des ONT in Verantwortung der DGN gemäß den Vorgaben der DGN bereitgestellt (Aufputz im Kabelkanal bzw. im vorhandenen Kabelkanal). Die Verkabelung wird mit der Installation eines Gf-TA abgeschlossen.

###### **10.2.2 Verlegung der Glasfaser im Mehrfamilienhaus (MFH)**

In Mehrfamilienhäusern (ab 3 Wohneinheiten) wird der ONT immer in den Wohnungen in Betrieb genommen. Die hausinterne Glasfaserverkabelung vom HÜP über den Gf-TA zum ONT wird in Verantwortung der DGN nach den Vorgaben der DGN kostenfrei bereitgestellt (Aufputz im Kabelkanal bzw. im vorhandenen Kabelkanal). Je Wohnung werden mindestens vier Fasern vorgesehen. Der Installationsort des Gf-TA wird mit dem Eigentümer und dem Mieter abgesprochen und befindet sich in der Regel unmittelbar am Eingang der Wohneinheit (Flur) bzw. in der Nähe des Schachtes/Steiges. Der ONT wird in unmittelbarer Nähe (max. 2 Meter) positioniert. Gf-TA und ONT können bis zu 20 Meter vom Eintrittsort entfernt in der Wohnung installiert werden, sofern der Kunde einen geeigneten Kabelkanal auf eigene Verantwortung und Kosten vor dem ONT-Installationstermin errichtet hat. Der Installationsort des ONT im Mehrfamilienhaus muss einen 230-Volt-Anschluss in maximal 0,6 Meter Entfernung zum ONT aufweisen. Zusätzliche Leistungen innerhalb der Wohneinheit, die zwischen Kunden und Servicepartner gesondert vereinbart werden, werden dem Kunden bzw. Eigentümer nach Aufwand berechnet.

###### **10.2.3 Pflichten des Kunden**

In Zwei- und Mehrfamilienhäusern überlässt die DGN den HÜP dem Kunden nicht zur alleinigen, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen bestehenden oder zukünftigen Kunden, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung der DGN in Anspruch nehmen können. Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des HÜPs Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde der DGN den HÜP zu nutzen. Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Kunden und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der DGN oder durch deren Beauftragte bestimmt.

Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der DGN und stehen in deren Eigentum oder werden über die DGN von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der DGN. Die Kunden oder Hauseigentümer erlangen kein Eigentum am Hausanschluss. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch die DGN oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Kunde bzw. Hauseigentümer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist der DGN unverzüglich mitzuteilen. Werden Mängel in der vom Kunden bereitgestellten hausinternen Glasfaserverkabelung trotz wiederholter Aufforderungen durch die DGN vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist die DGN berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.

Voraussetzung für die Bereitstellung der Dienste der DGN ist der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der DGN („Glasfaserhausanschluss“) sowie die erforderliche hausinterne Glasfaserverkabelung im Gebäude vom HÜP bis zum ONT in der Wohnung des Kunden. Die Inbetriebnahme des ONT liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Können die DGN-Produkte aufgrund eines fehlenden Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrags oder fehlender bzw. unzureichender Hausverkabelung im Gebäude nicht bereitgestellt werden, besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht der DGN gemäß AGB.

### 10.3 Kundeneigener ONT

Gemäß Telekommunikationsgesetz ist der Kunde berechtigt, neben einem eigenen Router auch einen ONT seiner Wahl zu verwenden - unabhängig davon, ob es sich um ein Standalone-Gerät oder ein SFP-Modul in einem Glasfaser-/Fiber Router handelt. Der Übergabepunkt des DGN-Internet-Services ist in diesem Fall der passive Hausübergabepunkt. Für die Nutzung eines kundeneigenen ONT gilt neben dieser Leistungsbeschreibung ergänzend die „Leistungsbeschreibung Nutzung eines kundeneigenen ONT“.

## 11 VERFÜGBARKEIT UND QUALITÄTSPARAMETER

### 11.1 Verfügbarkeit (Servicelevel)

Die DGN erbringt die Services in den Grenzen der vereinbarten Produktmerkmale wie in dieser Leistungsbeschreibung, den Produktinformationsblättern, der Vertragszusammenfassung und der Auftragsbestätigung aufgeführt. Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z. B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen vorgenommen werden wie z. B. eine Priorisierung des Datenverkehrs („Quality of Service“). Soweit die technische kundeneigene Ausstattung des Kunden nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Verfügbarkeit der einzelnen DGN-Produkte wird zum maßgeblichen Teil von den Vordienstleistern und der Infrastruktur Dritter bestimmt. Die Verfügbarkeit der Leistungen der DGN liegt bei 98,5 % im Mittel eines Kalenderjahres. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten einberechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können.

- Wartungsarbeiten von bis zu 6 Stunden/Kalendermonat
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler und Störungen bei Gesprächen zu Teilnehmern, welche bei anderen Netzbetreibern verursacht werden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich anderer Netzbetreiber liegen
- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt

### 11.2 Störung

Als Störungen werden alle Zustände bezeichnet, bei denen Systeme oder Dienste nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar oder stark beeinträchtigt sind.

#### 11.2.1 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Vor Abgabe einer Störungsmeldung an die DGN ist jeder Kunde gehalten im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise in seinem Verantwortungsbereich und somit außerhalb der Verantwortung der DGN liegt. Der Kunde ist angehalten, die Symptome einer Störung sowie die Statusanzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

#### 11.2.2 Unterstützung und Störungsannahme

Die Kontaktaufnahme mit dem DGN Customer Service ist per E-Mail und Telefon möglich. Die telefonische Hotline ist täglich von 08:00 bis 20:00 Uhr verfügbar. Störungen können darüber hinaus jederzeit per E-Mail gemeldet werden. Im Falle einer Störung wird ein Störungsticket erstellt. Die Ticketnummer wird dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt und gilt bei Rückfragen immer als Referenznummer zur gemeldeten Störung. Ohne ein aktives Störungsticket besteht kein Anspruch auf Bearbeitung. Die Beseitigung von Einzelstörungen geschieht in aller Regel am nächsten Arbeitstag. Störungen, deren Beseitigung der Mithilfe bzw. der Beauftragung von „Dritten“ bedarf, insbesondere Tiefbau- und/oder Spleißarbeiten, können je nach Genehmigung durch Behörden länger andauern.

## 11.3 SLA-Übersicht

| Service                   | Service Level                                           |
|---------------------------|---------------------------------------------------------|
| Störungsannahme           | 24x7                                                    |
| Telefon-Hotline           | täglich 08:00-20:00 Uhr                                 |
| Entstörung vor Ort        | am nächsten Werktag<br>Mo-Fr 08:00-18:00 Uhr            |
| Verfügbarkeit der Dienste | 98,5%                                                   |
| Wartungsfenster           | Mo-So 00:00-06:00 Uhr<br>bis zu 6 Stunden/Kalendermonat |

## 12 BETRIEB UND ÄNDERUNG VON KUNDENANLAGEN

Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der DGN oder Dritter ausgeschlossen sind. Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber der DGN anzumelden und ihre Ausführung abzustimmen. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von der DGN nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die technischen Vorrichtungen vorzunehmen. Die DGN behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder die Hardware selbst jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht mehr zugesichert werden. Der Kunde ist verpflichtet, die DGN sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die DGN den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen. In diesem Falle und der daraus resultierenden Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware innerhalb von 14 Tagen an die DGN zurückzugeben, ohne dass es einer schriftlichen Aufforderung seitens der DGN bedarf. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, so wird die DGN dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert in Rechnung stellen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenem Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der DGN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Die technische Einrichtung darf der Kunde während der Vertragslaufzeit nicht zu gewerblichen Zwecken an Dritte veräußern.

## 13 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

### 13.1 Terminvereinbarung

Soweit zur Leistungserbringung Vor-Ort-Termine in den Räumlichkeiten bzw. dem Grundstück des Kunden erforderlich sind, wird der Kunde der DGN bzw. dem Servicepartner die Vornahme dieser Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist der vereinbarte Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich, ist er der DGN gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und eventuell anfallende Mehraufwendungen verantwortlich.

### 13.2 Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten der DGN den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Erstinstallation des Hausanschlusses, zur Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und dieser Leistungsbeschreibung, insbesondere zur Errichtung, der Betriebssicherung und Entstörung oder der Feststellung der DGN zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten. Trifft der Vertretungsbevollmächtigte der DGN den Kunden zu dem beidseitig vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installations- und Entstör- bzw. Prüfungsleistung von der DGN durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale gemäß Preisliste (Anfahrtpauschale) in Rechnung gestellt.

#### 14 SCHLUSSVERWEISE

Preise, AGB, Widerrufsbelehrung, Leistungsbeschreibungen, Datenschutzhinweise und Beschreibungen der Standardinstallationsdienste können auf der Webseite der DGN unter [www.deutsche-giganetz.de/downloads](http://www.deutsche-giganetz.de/downloads) in jeweils aktuell gültiger Form eingesehen und heruntergeladen werden.