

### 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 Möglichkeit einen Glasfaserhausanschluss 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 und der jeweils aktuell gültigen Preisliste der DGN die Vertragsbedingungen für die unter der Bezeichnung MyNet 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.

### 2 PRODUKTÜBERSICHT

#### 2.1 Basispakete MyNet

Die Basispakete MyNet sind in verschiedenen Leistungsstufen verfügbar. Die Verfügbarkeit der verschiedenen Produkte variiert nach Standort.

Produktbezeichnung	MyNet 150	MyNet 300	MyNet 400	MyNet 600	MyNet 1000
Download (MBit/s)	150	300	400	600	1000
Upload (MBit/s)	75	150	200	300	500
Glasfaser-Hausanschluss	☑				
Internet-Flatrate	☑				
Festnetz-Telefonie	2 Sprachkanäle & bis zu 3 Rufnummern				
Festnetz-Flatrate	optional		☑		
Router	Komfort				
Wechsel-Garantie	-		☑		

#### 2.2 Optional buchbare Leistungen

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

Produktbezeichnung	MyNet 150	MyNet 300	MyNet 400	MyNet 600	MyNet 1000
Upload-Boost (Mbit/s)	150	300	400	600	1000
Premium-Router	☑				
Festnetz-Flatrate (DE)	☑	Im Basispaket enthalten			
Mobilfunk Flatrate (DE)	☑				
EU+/Nordamerika-Flatrate	☑				
Professional Package	☑				
MyTV	☑				
Komfort Konfigurationservice	Zur Installation des DGN-Routers				
Interne Hausverkabelung	Erstellung eines individuellen Angebots für die interne Hausverkabelung zum Wunschstandort des ONT / Routers				

Optionale Leistungen können jederzeit bestellt und gemäß gesonderter Kündigungsregeln unabhängig von der Laufzeit des Basisproduktes

MyNet abbestellt werden, sofern dies bei den einzelnen Optionen nicht anders festgelegt ist. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen ändert die Vertragslaufzeit für den Basis-Dienst (MyNet und MyTel) nicht. Die Vertragslaufzeit der Optionen ist jedoch durch die Laufzeit des Basis-Produktes begrenzt. Mit dem Ende des MyNet-Vertrages enden auch alle optionalen Leistungen.

### 3 GLASFASERHAUSANSCHLUSS

Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses. Der Glasfaserhausanschluss ist technische Voraussetzung und ein elementarer Bestandteil des Glasfasernetzes der DGN. Grundlage der Installation ist ein Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrag (Zustimmung zum Bau eines Glasfaserhausanschlusses) gemäß §§ 134 und 145 TKG. Ein Glasfaserhausanschluss besteht aus:

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

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

#### 3.1 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 Verlegetechnik 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.

#### 3.2 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 Plombenverschluss 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.

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

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

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

Zum Installationstermin des HÜP installiert der durch die DGN bestellte Servicepartner auf Kosten der DGN den ONT direkt (maximal 2 Meter) neben dem HÜP. Diese Variante greift insbesondere dann, wenn keine andere vom Kunden gewählte Variante bereitgestellt wurde oder technisch keine andere Möglichkeit besteht.

Bei allen Installationsformen ist kundenseitig sicherzustellen, dass ein 230 Volt Steckdosenanschluss am Installationsort des ONT vorhanden ist (max. 0,6 Meter Entfernung).

#### **3.2.1.2 Interne Hausverkabelung**

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

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

Dem Kunden wird ein ONT zur Verfügung gestellt. Vor dem Installationstermin des ONT 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 können im Zubehör-Shop der DGN oder 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 3.2.1.1 durchgeführt.

##### **3.2.1.2.2 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 interne Hausverkabelung vom HÜP bis zum vom Kunden bestimmten Installationsort des ONT in Verantwortung der DGN gemäß den Vorgaben der DGN bereitgestellt (Aufputz im Kabelka-

nal bzw. im vorhandenen Kabelkanal). Die Installation wird mit der Inbetriebnahme des ONT abgeschlossen.

### **3.2.2 Verlegung der Glasfaser im Mehrfamilienhaus**

In Mehrfamilienhäusern (ab 3 Wohneinheiten) wird der ONT immer in der Wohnung des Kunden (Eigentümer bzw. Mieter) installiert. Die Hausverkabelung 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 zwei 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 müssen, werden dem Kunden bzw. Eigentümer nach Aufwand berechnet.

### **3.3 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, wobei die durch die gemeinschaftliche Nutzung anfallenden Kosten angemessen auszugleichen sind. 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 internen Hausverkabelung 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 interne Verkabelung im Gebäude vom HÜP bis zum ONT in der Wohnung 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.

## 4 INTERNETDIENST MYNET

### 4.1 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. 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 des Kunden-PCs und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser etc.) oder der Übertragungsstrecke zwischen ONT und dem PC des Kunden beeinflusst. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab ONT kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab ONT effektiv nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variiert.

		MyNet 150	MyNet 300	MyNet 400	MyNet 600	MyNet 1000
Download (Mbit/s)	Min	150	300	400	600	900
	∅	150	300	400	600	950
	Max	150	300	400	600	1000
Upload (Mbit/s)	Min	75	150	200	300	500
	∅	75	150	200	300	500
	Max	75	150	200	300	500

### 4.2 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.

		MyNet 150	MyNet 300	MyNet 400	MyNet 600	MyNet 1000
Upload-Boost (Mbit/s)	Min	150	300	400	600	900
	∅	150	300	400	600	950
	Max	150	300	400	600	1000

Die Option Upload-Boost des Basispakets MyNet 1000 enthält kostenfrei einen Premium-Router.

### 4.3 Bereitgestellte Daten Dritter

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

### 4.4 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. Bei Privatkundenprodukten ist es unzulässig, über den Anschluss im Internet Daten oder Dienste für einen unbegrenzten oder einen den persönlich bekannten Personenkreis hinausgehenden Nutzerkreis bereitzustellen (zum Beispiel Betrieb von Web-Servern etc.).

### 4.5 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. Der Privatkunde hat keinen Anspruch auf eine eigene IPv4-Adresse.

### 4.6 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.

## 5 ROUTER

Zur Nutzung des Glasfaseranschlusses ist es notwendig, einen Router mit dem ONT zu verbinden. Der Kunde kann einen von der DGN angebotenen oder einen eigenen Router verwenden, der die in 5.2 aufgeführten Leistungsmerkmale unterstützt. Es gilt zu beachten, dass der von der DGN zur Verfügung gestellte Router bereits für eine Internet-Verbindung vorkonfiguriert geliefert wird.

### 5.1 Router-Optionen

Im Rahmen der Bestellung wird dem Kunden eine Auswahl an aktuellen Router-Optionen in verschiedenen Leistungsklassen für die Benutzung während der Vertragsdauer angeboten.

Produktbezeichnung	Komfort-Router	Premium-Router
Gigabit-WAN für Anschluss an ONT	☑	
WLAN	IEEE 802.11ac/n/a 5GHz IEEE 802.11b/g/n 2.4GHz	
Signalrate (Mindestangaben)	866 Mbps (5 GHz) 300 Mbps (2.4 GHz)	1733 Mbps (5 GHz) 800 Mbps (2.4 GHz)
LAN-Anschlüsse	2x 1000 Mbit/s Ethernet	4x 1000 Mbit/s Ethernet
Telefonie	1 Anschluss für Telefon, Anrufbeantworter oder Fax	mindestens 2 Anschlüsse
DECT	Basisstation für den Betrieb von kundeneigenen DECT-Handgeräten	
USB-Anschlüsse	-	1x USB 3.0

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.

In die Option Upload-Boost des Basispakets MyNet 1000 ist ein Premium-Router kostenfrei inkludiert.

### 5.2 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
- 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 kunden-

eigenen 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 Glasfaseranschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.

### 5.3 Anschluss des Routers

Der Anschluss des Routers obliegt dem Kunden. Die Verbindung vom ONT zum Router wird vom Kunden selbst hergestellt (mittels CAT 5e oder höherwertigerem Kabel mit RJ45 Steckern).

### 5.4 Optional: Komfort Konfigurationsservice

Optional kann der Kunde einen Komfort Konfigurationsservice für den bereitgestellten Router buchen, bei dem die Inbetriebnahme durch einen DGN-Servicepartner zum Zeitpunkt der ONT-Installation durchgeführt wird. Weitere Montagearbeiten wie etwa eine interne Hausverkabelung 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 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.
- Anschluss der optionalen MyTV Set-Top-Box(en) inkl. Anbindung an den vorhandenen Kunden-Fernseher und Inbetriebnahme der Set-Top-Box(en) und Herstellung der Fernsehfähigkeit.

Der Konfigurationsservice kann bis zu 30 Minuten in Anspruch nehmen.

### 5.5 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 dem 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.

### 5.6 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 MyNet und ProNet mit kundeneigenem ONT“.

### 5.7 Sorgfaltspflicht

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. Das Eigentum am Router verbleibt bei der DGN. Der Kunde ist zur Rückgabe der Mietsache bei Beendigung des Hauptvertragsverhältnisses verpflichtet. Während des Überlassungsverhältnisses verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang mit dem überlassenen Router. Er ist nicht berechtigt, Manipulationen vorzunehmen. Darunter fällt etwa das Aufspielen von Software oder das Öffnen des Gehäuses. Eine Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft die DGN nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Ersetzt die DGN den Router bei Beschädigung oder Verlust, die der Kunde zu vertreten hat, kann die DGN eine Entschädigung verlangen. Der vereinbarte Überlassungspreis ist bis zum Nutzungsende des gebuchten Routers zu zahlen.

## 6 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.

### 6.1 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). SIP ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung. Das Protokoll wird u. a. im RFC 3261 spezifiziert. 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 nötigen Kennungen werden über ein automatisches Einrichtungsverfahren auf die beige-stellte Hardware übertragen. Für den Fall, dass der Kunde ein eigenes Endgerät nutzt, werden die für die Einrichtung notwendigen Daten dem Kunden in Schriftform (z. B. Brief) oder im Kundenportal zur Verfügung gestellt.

### 6.2 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.

### 6.3 Leistungsmerkmale

Mit dem von der DGN bereitgestellten Router stehen dem Kunden 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
Anklöpfen	Während einer Verbindung wird ein ankommender Ruf signalisiert (z. B. Ton).	ja
Ruhe vor dem Telefon	Alle Anrufer bekommen ein „Besetztzeichen“ Es wird kein Klingelton erzeugt.	ja
3er Konferenz	Zu 2 weiteren Teilnehmern gleichzeitig wird eine Verbindung hergestellt, wobei alle Teilnehmer miteinander reden können.	ja

Mit einem am bereitgestellten 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.

### 6.4 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 aufgelistet, die im Internet unter [www.deutsche-giganetz.de/downloads](http://www.deutsche-giganetz.de/downloads) zur Verfügung steht.

#### 6.4.1 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 Telefonie-Flatrate 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 (siehe auch 6.14 ). Die Option Telefonie-Flatrate setzt einen DGN-Hausanschluss und einen bestehenden Internetvertrag „MyNet“ voraus. Pro Telefonanschluss (2 Sprachkanäle pro Telefonanschluss) kann die jeweilige Option Telefonie-Flatrate nur einmal beauftragt werden. Telefonie-Flatrates sind monatlich kündbar.

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

In dem Privatkundenprodukten MyNet 150 und 300 kann diese Option jederzeit hinzu gebucht werden und monatlich gekündigt werden. In den Privatkundenprodukten MyNet 400, 600 und 1000 ist eine Telefonie-Flatrate ins deutsche Festnetz inklusive.

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

Kunden können optional eine Telefonie-Flatrate in deutsche Mobilfunknetze jederzeit hinzu buchen und monatlich kündigen.

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

Kunden können optional eine Telefonie-Flatrate in die Länder der EU, Schweiz, Kanada und USA jederzeit hinzu buchen und monatlich kündigen. 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, Mazedonien, Monaco, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Republik Zypern, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich (UK), USA.

##### 6.4.1.4 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 privaten Gebrauch zu nutzen.

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

- Anrufweiterrichtungen 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 durchführt (hierunter fallen etwa Fax-Broadcasting, Call-Center, Call Shops, Werbehotlines, Callthrough),
- Verbindungen zu Rufnummern aufbaut, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio über das Telefon hören),

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 vorgeannten 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.

##### 6.4.1.5 Tarife Sonderrufnummern

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

### 6.5 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 inter-

nationalen 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 Servicrufnummern 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.

## **6.6 Einzelverbindungs nachweis/Einwendungen gegen Rechnungen**

### **6.6.1 Einzelverbindungs nachweis**

Der Kunde erhält von der DGN auf Wunsch kostenfrei eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten, d. h. kostenpflichtigen Verbindungen (Einzelverbindungs nachweis - EVN). Der EVN wird dem Kunden online im Kundenportal bereitgestellt. Optional kann die Zusendung des EVN per Post angefordert werden. Der Kunde kann zwischen einem ungekürzten und einem um drei Stellen gekürzten EVN wählen. Die Übersicht enthält nicht die pauschal mit einer Telefonie-Flatrate abgegoltenen Verbindungen.

### **6.6.2 Speicherung der Verbindungsdaten**

Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verbindungsdaten werden von der DGN aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt. Hat der Kunde Einwendungen gegen die Verbindungsentgelte erhoben, dürfen die Verbindungsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft die DGN weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsdaten noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

### **6.6.3 Entgeltforderungen**

Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die DGN-Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Fordert die DGN ein Entgelt auf der Grundlage dieser Durchschnittsberechnung, so erstattet die DGN das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.

## **6.7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

### **6.7.1 Terminvereinbarung**

Soweit zur Leistungserbringung Vor-Ort-Termine in den Räumlichkeiten bzw. dem Grundstück des Kunden erforderlich sind, wird der Kunde der DGN bzw. ihrem Servicepartner die Vornahme dieser Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäfts-

zeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür 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.

### **6.7.2 Der Kunde ist insbesondere 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.

## **6.8 Leistungsstörungen und Gewährleistungen**

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

## **6.9 Teilnehmerverzeichnisse/Inverssuche**

### **6.9.1 Telefonbucheintrag**

Die DGN wird auf Wunsch des Kunden dessen notwendige Daten (Rufnummer, Name, Vorname, Anschrift, Beruf) unentgeltlich an einen Herausgeber eines allgemein zugänglichen Telefonverzeichnisses zwecks Aufnahme in ein solches weiterleiten. Das Vorstehende gilt entsprechend, soweit der Kunde der Aufnahme seiner notwendigen Daten in ein Verzeichnis für Auskunftsdienst wünscht. Der Kunde hat das Recht, seinen Eintrag in einem Telefonverzeichnis sowie in einem Verzeichnis für Auskunftsdienste zu prüfen, berichtigen und wieder streichen zu lassen. Der Kunde kann innerhalb der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die entgeltliche Eintragung eines Mitbenutzers des Netzzugangs in ein Telefonverzeichnis sowie in ein Auskunftsverzeichnis verlangen.

### **6.9.2 Auskunftserteilung und Inverssuche (Rückwärtssuche)**

Die DGN darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen bzw. den Eintrag löschen zu lassen. Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat. Die DGN weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der DGN widersprechen kann. Der Kunde kann sich für oder gegen eine so genannte Inverssuche/Rückwärtssuche entscheiden, bei der nicht wie im herkömmlichen Sinne eine zu einer Kombination aus Namen und Adresse gehörende Rufnummer gesucht wird, sondern anstelle dessen der Anfragende Namen und Anschrift zu einer bekannten Rufnummer erfragen kann. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Schriftform (Brief oder E-Mail) an die DGN.

## **6.10 Identifizierung belästigender Anrufe**

Eine Identifizierung von Anschlüssen, von denen Verbindungen eingehen, ist auf schriftlichen Antrag des Kunden an die DGN möglich, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein. Die Anrufe sind dafür zwingend nach Datum und Uhrzeit einzugrenzen. Dies gilt auch bei Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des Anrufers.

## **6.11 Rufnummernportierung, Anbieterwechsel und Portierungsrabatt**

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 gleichzeitigen Wechsel des Ortsnetzes.

### **6.11.1 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 eingehen. 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.

### **6.11.2 Portierungsrabatt**

In der Zeit zwischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses bis zur Rufnummernübernahme, längstens jedoch für 12 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses, wird dem Kunden das gebuchte MyNet Produkt kostenlos zur Verfügung gestellt (Rabattierung auf 0€). Für Produkte mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten beträgt der Freistellungszeitraum längstens 3 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses. 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 MyNet-Produkte sind von dieser Rabattierung ausgenommen. Für eine erfolgreiche Rufnummernportierung und die Gewährung des Portierungsrabattes 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 Portierungsrabattes beendet. Bereits gegebene Rabatte können vom Kunden zurückgefordert werden.

### **6.12 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer**

Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens der DGN zur Verfügung zu stellenden Anschluss verfügt oder eine bestehende Teilnehmerrufnummer nicht beibehalten will, teilt die DGN dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer in Schriftform (z. B. Brief oder E-Mail) oder in einem Kundenportal zu.

### **6.13 Notruf und nomadische Nutzung**

Der Telefoniedienst MyTel unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem im DGN-System hinterlegten Standort des Kunden am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben, diesen hinterlegten Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom hinterlegten Standort abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen. Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung von ONT und Endgerät beim Kunden. Bei Ausfall der Stromversorgung ist die Notruffunktion nicht gewährleistet.

### **6.14 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 Nummernangabe 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die DGN mit einem separaten Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern“) beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung eines von der DGN beauftragten dritten Diensteanbieters. Hierfür gelten die Preise und Bedingungen des dritten Diensteanbieters, der auch Ansprechpartner für alle Anfragen und Einsprüche bzgl. dieser Rechnungen ist, in keinem Fall jedoch die DGN. Die DGN behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Mo-

naten zum Monatsende wieder abzukündigen. Die DGN behält sich ferner 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.

#### **6.15 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.

#### **7 OPTION: MYTV**

Zur Bereitstellung des optional verfügbaren DGN IPTV-Angebots MyTV siehe gesonderte „Leistungsbeschreibung MyTV“ die online zur Verfügung steht unter <https://deutsche-giganetz.de/downloads/>.

#### **8 NUTZUNGSBESTIMMUNGEN**

Die Produkte MyNet und MyTel sind ausschließlich für die Verwendung durch Privatkunden freigegeben, das heißt, diese Produkte und Optionen dürfen ausschließlich von Privatkunden zu nicht kommerziellen, nicht freiberuflichen und nicht gewerblichen Zwecken genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zur ständigen Alleinnutzung oder zum gewerblichen Gebrauch zu überlassen. Eine Einwilligung hat er schriftlich von der DGN einzuholen.

#### **9 OPTION: PROFESSIONAL PACKAGE**

Die Option „Professional Package“ kann gegen zusätzliches monatliches Entgelt zu einem MyNet Produkt gebucht werden und ist nicht eigenständig nutzbar. Das Professional Package erweitert die Produkteigenschaften des MyNet-Produkts um folgende Eigenschaften:

- Business-Nutzung des MyNet-Produkts für Geschäftskunden, Gewerbetreibende, Freiberufler etc.
- Premium-Router
- bis zu 10 neue Rufnummern

##### **9.1 Business Nutzung des MyNet-Produkts**

Das Privatkunden-Produkt MyNet mit allen Tarifen und Optionen darf während der Vertragslaufzeit ausschließlich mit einem zusätzlich gebuchten Professional Package auch zu kommerziellen, freiberuflichen und gewerblichen Zwecken genutzt werden.

Der Kunde ist aber weiterhin nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zur ständigen Alleinnutzung oder zum gewerblichen Gebrauch zu überlassen. Eine Einwilligung ist schriftlich von der DGN einzuholen.

##### **9.2 Premium-Router**

Dem Kunden wird während der Laufzeit des Professional Package ein Premium-Router kostenfrei zur Nutzung überlassen (siehe dazu 5.1 ).

##### **9.3 Rufnummern**

Abweichend zum MyNet Produkt bekommt der Kunde auf Wunsch bis zu 10 Rufnummern zugeteilt.

##### **9.4 Kündigung des Professional Packages**

Eine Kündigung des Professional Package ist erst möglich, wenn alle damit verbundenen Produktoptionen ebenfalls gekündigt sind.

#### **10 WECHSELGARANTIE UND PRODUKTWECHSEL**

DGN gibt Neukunden von Produkten mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten eine sogenannte Wechselgarantie, die für die Produkte „MyNet 400“, „MyNet 600“ und „MyNet 1000“ erstmalig nach technischer Aktivierung bis zum 12. Monat der Vertragslaufzeit den Wechsel zu einem Produkt mit niedrigerer Bandbreite mit Wirkung zum 13. Monat ohne Änderung der Vertragslaufzeit erlaubt. Dieser Wechsel ist für den Kunden kostenfrei, kann formlos durchgeführt werden und hat keine Auswirkung auf die Vertragslaufzeit. Die Wechselgarantie entfällt bei Produkten mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten oder ohne Mindestvertragslaufzeit. Kunden können jederzeit (vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart beauftragen. Ein

Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart ist mit Wirkung zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit möglich.

#### **11 VERFÜGBARKEIT UND QUALITÄTSPARAMETER**

##### **11.1 Verfügbarkeit (Servicelevel Privatkunde)**

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. Sie liegt in der Regel bei 98,5% im Jahresmittel. 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 (normales Wartungsfenster ist zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr)
- 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 Mo-Fr 08:00-18:00 Uhr
Verfügbarkeit der Dienste	98,5%
Wartungsfenster	Mo-So 00:00-06:00 Uhr

### 12 BETRIEB, ERWEITERUNG UND ÄNDERUNG VON KUNDENANLAGEN UND EMPFANGSGERÄTEN/MITTEILUNGSPFLICHTEN

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 gesichert 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 abgelaufenes 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. Die DGN stellt dem Kunden die technische Einrichtung zum Zwecke der vorliegenden vertraglichen Leistungserbringung zur Verfügung und nicht zu einem Zweck, welcher einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, es sei denn, der Kunde hat im Vorfeld eine Einwilligung der DGN eingeholt oder dies wurde ausdrücklich durch besondere Auftragsbestätigungen, AGB bzw. Leistungsbeschreibungen gestattet.

### 13 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, 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.