

Leistungsbeschreibung

1. Leistungen der net services

Dieses Dokument beschreibt die Internet-, Telefon- und TV-Produkte aus der Produktreihe der net services GmbH & Co. KG (im Folgenden net services genannt). Sie ist somit gültig für die folgenden Pakete und Optionen sowie weitere zukünftige Pakete und Optionen der Produktreihe (im Folgenden zusammengefasst zu „werrakom“):

- werraMINI
- werraMAX
- werraMAXI
- werraULTRA
- werraTEL
- Option Mobil
- Option Ausland

2. Telefondienste

Mit dem in den Paketen enthaltenen Telefonanschluss kann der Kunde Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen. Die Telefonverbindungen stellen Wählverbindungen dar und beinhalten die Realisierung von Sprachverbindungsansuchen zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale als auch internationale Telefon-Festnetze und Mobilfunknetze sowie zu Sonder- und Servicernummern. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtung kann es zu Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang kommen, die nicht im Verantwortungsbereich der net services liegen. Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sondernummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde. Verbindungen zu anderen Telefon-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich. Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte, erhält der Kunde von der net services eine Teilnehmerrufnummer zugeteilt. Auf Wunsch sind bis zu drei Rufnummern möglich. Standardgemäß erhält der Kunde einen Sprachkanal, max. drei sind insgesamt möglich (kostenpflichtig gemäß Preisliste). Weitere Rufnummern sind möglich. Diese erhalten aber keinen eigenen Sprachkanal, sondern werden lediglich weitergeleitet. Hinweis zu Notrufen: Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. FRITZ!Box, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit in diesem Falle NICHT möglich. Siehe auch § 12 Ziffer (6) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der net services bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.

2.1 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche im Telefondienst der net services werden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 % erstellt. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergangspunkt am Eingang des Telekommunikationsnetzes von der net services zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

2.2 Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Grundfunktionen für den Telefonanschluss bereitgestellt. Die Leistungsmerkmale können vom Kunden über das ihm zur Verfügung stehende Kundenportal selbst, durch den Kundenservice von net services oder direkt über die Endgeräte aktiviert oder deaktiviert werden. Gleiches trifft auch auf die Überprüfung der aktuellen Einstellungen der Leistungsmerkmale zu. Die Einrichtung der Leistungsmerkmale ist abhängig vom Leistungsumfang der Endgeräte des Teilnehmers. Die Leistungsmerkmale können nur genutzt werden, wenn diese auch von den Endgeräten auf Seiten des Teilnehmers unterstützt werden.

- Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner (CLIP)
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird dem angerufenen Endteilnehmer die Rufnummer des Anrufers übermittelt, sofern nicht Unterdrückung gewählt wird.
- Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner (CLIR)
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartner verhindert.
- Dreierkonferenz (3PTY)
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird eine Konferenzschaltung mit bis zu 3 Teilnehmern aufgebaut.
- Anklopfen (CW)
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird während eines bestehenden Gesprächs der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert.
- Rückfragen / Makeln (HOLD)
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer zwischen zwei Verbindungen hin- und herschalten, ohne dass der jeweils wartende Teilnehmer mithören kann.
- Anrufweiterleitung (CF)
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden Anrufe automatisch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet. Je nach aktivierter Ausprägung kann dieses fallweise bei Besetzt (CFB), bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden (CFNR) oder ständig (CFU) erfolgen.

2.3 Zusätzliche Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die net services stellt, jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesonderte Entgelte nachfolgende Zusatzleistungsmerkmale zur Verfügung. Die jeweils gültigen Tarife sind den vertraglich vereinbarten Tarif- und Preisinformationen der jeweiligen Preisliste zu entnehmen.

- Rufnummernidentifikation (MCID)
Der angerufene Gesprächspartner kann bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen durch Aktivierung des Leistungsmerkmals während oder kurz nach dem Gespräch eine Identifizierung des Anrufers durch net services vornehmen lassen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch net services. Die Freischaltung dieses Merkmals erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.
- Sperren von abgehenden Anrufen (OCB)
Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Sperrung abgehender Gespräche. Die Sperre kann sowohl für nationale als auch für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Die Sperrklassen sind im Dokument „Sperrklassen“ beschrieben. Bei Aktivierung einer Rufnummernsperrung wird vor Gesprächsaufbau die in der festgelegten Sperrklassenkennzahl hinterlegte Liste mit den jeweiligen gesperrten Anrufzielen überprüft. Notrufe können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.
- Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)
Der Kunde kann net services damit beauftragen nach § 66j des TKG seine Rufnummer auf die Sperrliste für R-Gesprächen setzen zu lassen. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Das Einrichten der Rufnummer ist kostenfrei, die spätere Löschung kostenpflichtig.

2.4 Rufnummernvergabe und -portierung

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

Abweichend hiervon kann der Kunde mit net services im Falle des Anbieterwechsels die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von dem anderen Anbieter zugeteilt wurde und welche in das Telefonnetz von net services übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Vorwahlbereich verbleibt.

3. Internetdienste

Mit dem in den Paketen enthaltenen Internetanschluss kann der Kunde Verbindungen ins Internet aufbauen. Der Zugang zum Internet wird gemäß den Produkt-/Tarifbeschreibungen mit den jeweiligen Down- und Uploadraten zur Verfügung gestellt. Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen des Kundenanschlusses ab. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dieses sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhabers des Kundenanschlusses, angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Weitere Einflussfaktoren auf die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit sind u. a. die Leistungsfähigkeit und Einstellungen des Kundengerätes, die Leitung zwischen Router und Kundengerät sowie die Performance im Internet selbst. Eine feste Zugangsbandbreite wird nicht garantiert. Andere Internetprovider können im Allgemeinen mit diesem Dienst nicht genutzt werden. Bestimmte Dienste sind bei Verwendung von IPv6 möglicherweise nicht oder nicht vollständig nutzbar.

3.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Produkt	Download in Mbit/s			Upload in Mbit/s		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
werraMINI	1	19	25	0,2	3	5
werraMAX	1	38	50	0,2	6	10
werraMAXI	1	38	50	0,2	6	10
werraULTRA	1	81	100	0,2	15	20

Die maximal zur Verfügung stehende Bandbreite ist die, in der Produktbeschreibung, ausgewiesene und beworbene Bandbreite. Die Minimal zur Verfügung stehende Bandbreite bezieht auf die technisch geringste Bandbreite, die den Anschluss des Endkunden erreicht. Aufgrund der oben aufgeführten Einflussfaktoren kann kein realistischer Mindestwert ermittelt werden. Die normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite, stellt den Durchschnittswert der technisch erreichten Bandbreite aus bestehenden Werten in den entsprechenden Produkten der net services GmbH & Co. KG dar.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit kann nicht zugesagt werden.

4. Betrieb von Sonderdiensten

Grundsätzlich ist der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Alarmmeldungen an Leitstellen, Hausnotrufe, EC-Cash-Terminals, an dem von der net services bereitgestellten Anschluss möglich und zulässig. Der Betrieb sowie die Funktionsfähigkeit solcher Sonderdienste werden von der net services nicht gewährleistet, da diese nicht Teil des Leistungsumfanges vom Anschlussvertrag sind. Für die Gewährleistung der Funktionsfähigkeit solcher Sonderdienste muss der Kunde ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter abschließen. Je nach Anforderung und Spezifikation des Sonderdienstes kann es zu Einschränkungen beim Betrieb des Anschlusses der net services kommen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

5. Kundenportal

net services stellt jedem Kunden ein internetbasiertes Kundenportal zur Verfügung. In diesem kann der Kunde unterschiedliche Informationen u. a. über

- Produkte und Tarife
- persönliche Kundendaten (z. B. Name, Anschrift, Bankverbindung)
- Rechnungen und Einzelverbindungsabrechnung einsehen und zum Teil verändern.

Des Weiteren können über dieses Kundenportal Leistungsmerkmale für Telefonie eingestellt bzw. verändert werden. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über eine Zugangskennung und ein persönliches Kennwort. Die Zugangsdaten werden dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

6. Eintrag in Telekommunikationsverzeichnisse

Sofern vom Kunden gewünscht, leitet net services Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrags in öffentlich gedruckte und elektronische Telekommunikationsverzeichnisse (z. B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften an die entsprechenden Auskunftsdienste weiter. Auf Wunsch des Kunden kann auf den Dienst „Inverssuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) verzichtet werden.

7. Rechnungsstellung / Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von der net services nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch wird diese Rechnung zusätzlich in Papierform postalisch an den Kunden verschickt. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht (EVN). In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. Nicht aufgelistet werden Verbindungen zu Beratungsstellen gemäß §99 TKG Abs 2. net services behält sich das Recht vor, keinen EVN über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden, zu erstellen; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern und zu Servicrufnummern. Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern und 118xy-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung: Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Der Kunde kann das Speicherungsverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte gemäß § 97 Abs. 3 TKG nach Versendung der Rechnung gespeichert.

8. Service

8.1 Allgemeine Entstörung

Die Aufnahme einer Störung erfolgt an den Tagen Montag bis Freitag von 08.00 bis 19.00 Uhr und samstags von 09:00 bis 16.00 Uhr - gesetzliche Feiertage ausgenommen.

8.2 Entstörprozess

Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf der Auftragsbestätigung sowie auf der Rechnung. net services überprüft bei Eingang einer Störungsmeldung unverzüglich, ob es sich um eine Störung im net services-Netz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im net services-Netz begründet, sondern in Fremdnetzen, gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers. Sofern ein Kunde eine Störung meldet, wird diese klassifiziert und bearbeitet.

- Reaktionszeit
Die Reaktionszeit beginnt spätestens am jeweils darauf folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 Uhr. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt in der Regel vier Stunden.
- Beginn der Entstörung
Die Entstörung beginnt unmittelbar im Anschluss an die Reaktionszeit.
- Entstörungsfrist
Störungsmeldungen die Werktags (Mo-Fr in der Zeit 08:00 bis 19:00 Uhr) eingehen, beseitigt die net services innerhalb von 24 Stunden (Entstörfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 19:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen Samstag, Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten wenn die Störung innerhalb der Entstörzeit zu-

mindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

- Rückmeldungen
Die net services informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Darüber hinaus kann sich der Kunde jederzeit über den aktuellen Status informieren.
- Kostenhinweis
net services vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum, aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen, nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine Aufwandspauschale (gemäß aktueller Preisliste) berechnet. Ist, aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe, eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten. Die Kosten für den Servicetechniker werden von der net services nur übernommen, sofern die Ursache der Störung auf Seiten der net services lag.

8.3 Entstörung und Verfügbarkeit Telefon und Internet

Der Betriebszustand des Anschlusses hinsichtlich Funktionsfähigkeit und Übertragungsqualität der vorgenannten Dienste wird täglich 24 Stunden überwacht. Verfügbarkeitsaussagen sind auf den Standort bezogen und werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung von net services über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des Telefon- und Internetdienstes beträgt 97,5 %. Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- Wartungsarbeiten
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- oder Ausland angeschaltet sind
- durch Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden

8.4 Entstörung Fernsehen und Hörfunk

Die net services beseitigt Störungen zu den in Ziff. 8.1 beschriebenen Zeiten und innerhalb der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, sofern diese Störungen innerhalb des in den Besonderen Geschäftsbedingungen Fernsehen und Hörfunk beschriebenen Leistungsumfangs der net services fallen.

9. Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort Installation ist kostenpflichtig gem. Preisliste und nur in Verbindung mit einem Router der net services buchbar.

Bei der Vor-Ort-Installation werden folgende Leistungen erbracht:

- Installation und Inbetriebnahme des WLAN-Routers
- Anschluss der Telefone an den WLAN-Router
- Anschluss eines PC/Laptop an den WLAN-Router

10. Verwendung eigener Endgeräte (Router)

Es liegt im Risiko des Endkunden, ob bestimmte Leistungen funktionieren, wenn er ein eigenes Endgerät verwendet. Der Kunde trägt gemäß den vertraglichen Regelungen die Aufwendungen für die Behebung von Störungen und Schäden durch eine unsachgemäße Inbetriebnahme oder das Verwenden von nicht schnittstellenkonformen Endgeräten. Nur bei Verwendung eines schnittstellenkonformen und von der net services überlassenen Endgerätes (nachfolgend „managebares Endgerät“ genannt) können die Produktleistungen und –eigenschaften vertragsgemäß umfassend erbracht werden. Wird ein nicht managebares Endgerät eingesetzt, kann keine Überwachung der Eigenschaften stattfinden und keine Gewähr für die Qualität der Dienste übernommen werden. Die endgerätebezogenen Leistungen, insbesondere die Vor-Ort-Installation, gelten mithin

nicht für eigene Endgeräte des Kunden. Die Verantwortung der net services endet am passiven Netzabschlusspunkt, also der Schnittstelle zum öffentlichen Telekommunikationsnetz (z.B. TAE-Dose, etc.). Der Kunde trägt bei Verwendung eines eigenen Endgerätes die Schäden, welche durch den Missbrauch des Endgeräts durch Dritte entstehen!

Für den Fall, dass der Kunde ein eigenes Endgerät als Option wählt, weisen wir vorsorglich nochmals darauf hin, dass dieses Gerät auf jeden Fall die Schnittstellenspezifikation der net services erfüllen muss. Bei Verwendung eines eigenen Endgeräts werden dem Kunden die für den Anschluss erforderlichen Zugangsdaten und Informationen kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde prüft eigenständig vor Erwerb oder Nutzung eines eigenen Endgeräts anhand der Produktbeschreibung und der Bedienungshinweise des Endgeräteherstellers, ob das Endgerät die notwendige Schnittstellenspezifikation erfüllt. Dieses Endgerät gehört nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der net services und daher hat der Kunde selbst für Inbetriebnahme und Anschluss gemäß dem Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG), insbesondere für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme sind bitte unbedingt die Hinweise des Endgeräteherstellers zu beachten und einzuhalten. Wenn Störungen im Netz der net services verursacht werden, darf gemäß FTEG eine Netztrennung des Kunden vorgenommen werden. Im Übrigen wird in Hinblick auf die Verwendung eines eigenen Endgeräts ergänzend auf die Ziffer 7. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

net services GmbH & Co. KG

Lise-Meitner-Straße 4 · 24941 Flensburg · Telefon 06624-4513013 · Telefax 0461-404848-93 · info@werrakom.de
AG Flensburg HRA 7264 FL · USt-IdNr. DE278692101 · vertreten durch die Komplementärin net services Beteiligungsgesellschaft mbH
AG Flensburg HRB 8903 FL · Geschäftsführung Dirk Moysich
Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg · **IBAN:** DE25 5325 0000 0000 0623 23 · **BIC:** HELADEF1HER

www.werrakom.de