

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Glasfaser Passau Privatkunden / Kleinunternehmen



Teil A: Besondere Geschäftsbedingungen Glasfaser Passau für Privatkunden und Kleinunternehmen/-Gewerbe

- 1. Geltungsbereich und Definitionen**
 - 1.1 Die nachfolgenden besonderen Bedingungen regeln die Überlassung von Internetzugangsdiensten und Telefondiensten auf Basis von Glasfaseranschlüssen durch die Telepark Passau GmbH, Regensburger Str. 31, 94036 Passau (im Folgenden TPP).
 - 1.2 Soweit nicht nachfolgend modifiziert, gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TPP für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (AGB).
 - 1.3 TPP erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf Grundlage
 - des Einzelvertrages,
 - dieser Leistungsbeschreibung und besonderer Geschäftsbedingungen der Telepark Passau GmbH für die Erbringung der Dienstleistung „Glasfaser Passau“,
 - der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telepark Passau GmbH.Im Falle von Widersprüchen gelten die Regelungen in der o.g. Reihenfolge.
- 2. Zustandekommen des Vertrages**
 - 2.1 Der Vertrag kommt durch Unterschrift beider Parteien oder durch einen Kundenauftrag mit nachfolgender Auftragsbestätigung der TPP zustande.
 - 2.2 TPP kann die Annahme eines Auftrages verweigern, insbesondere wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen oder der Kunde keine Berechtigung für die Nutzung des Grundstücks in Form eines Nutzungsvertrages gem. §45 TKG beibringt. TPP kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.
- 3. Laufzeit und Kündigung**
 - 3.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfertigen Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
 - 3.2 Bei Verträgen mit Mindestlaufzeit ist der Vertrag von beiden Vertragspartnern erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit kündbar. Bei Verträgen mit
 - a) einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten oder mehr verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
 - b) einer Mindestlaufzeit von weniger als 24 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um einen weiteren Monat, wenn er nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
- 4. Rechnungsstellung**
 - 4.1 Die Rechnungsstellung für Glasfaser Passau erfolgt kalendermonatlich als Online-Rechnung über das Telepark Passau GmbH Kundenportal oder wahlweise als Papierrechnung. Der Kunde erhält monatlich per Email eine automatisierte Benachrichtigung über den Eingang von neuen Rechnungen, sofern er im Kundenportal eine gültige Emailadresse angibt und die Benachrichtigungsfunktion aktiviert. Der Kunde kann die Onlinerechnung und sofern beauftragt den Einzelbindungsnachweis (EVN) über das Kundenportal abrufen. Rechnungen und EVN werden nach 6 Monaten aus dem Speicher entfernt. Gegen Gebühr kann der Kunde ein archiviertes Papierrechnungsdoppel beziehen. Die monatliche Rechnung enthält
 - ggf. angefallene einmalige Installationsgebühren (z.B. bei Neuanschluss),
 - ggf. Entgelte für Änderungen,
 - die monatliche/n Grundgebühr/en
 - die Verbindungsentgelte pro Rufnummer summiert nach Tarifzonen.
 - 4.2 Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelbindungsnachweis mit folgendem Inhalt:
 - A-Rufnummer (Anrufer ggf. mit Nebenstelle)
 - B-Rufnummer (Zielrufnummer vollständig oder um drei Ziffern verkürzt),
 - Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
 - Tarifzone und Entgelt.
 - 4.3 Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden die Beträge für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen in einer Summe als „sonstige Gespräche“ zusammengefasst, sofern die o.g. Personen oder Einrichtungen auf Antrag in eine Liste der Bundesnetzagentur im Sinne von §99(2) TKG aufgenommen wurden. Die Zielrufnummern für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.
 - 4.4 Die günstigen Glasfaser Passau Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Verfahrensvereinfachung mittels Lastschriftinzugsverfahren begleicht. Bei Nichterteilung oder Widerruf der Lastschriftinzugsermächtigung durch den Kunden kann TPP ein zusätzliches Entgelt für die administrative Abwicklung nach der jeweils gültigen Preisliste erheben.

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Glasfaser Passau Privatkunden / Kleinunternehmen



Teil B: Leistungsbeschreibung Glasfaser Passau für Privatkunden und Kleinunternehmen/-Gewerbe

1. **Zielgruppe**
- 1.1 TPP bietet die Leistungen ausschließlich für Privatkunden und Kleinunternehmen/-gewerbe mit maximal vier Mitarbeitern an.
- 1.2 Die Nutzung der Leistungen von Kunden, die nicht unter den Anwendungsbereich nach Ziff. 1.1 fallen, stellt eine missbräuchliche Nutzung dar. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung durch einen gewerblichen Kunden, der mehr als vier Mitarbeiter beschäftigt, ist TPP berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt der Bereitstellung des Produkts bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Nutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, der Kunde hat nicht schuldhaft gehandelt. Gleichwertige Geschäftskundenprodukte sind Produkte der TPP, die eine entsprechende Bandbreite des Internetzugangs erzielen.
- 1.3 TPP bietet die Leistungen ausschließlich in Erschließungsgebieten
 - an Glasfaseranschlüssen in FTTH/FTTB-Bauweise oder
 - im Rahmen von lokalen Breitbandausbauten und Sonderprojekten an Kupfer-Teilnehmeranschlussleitungen der Telekom Deutschland mit vorgelagerter KVz-Erschließung mittels Glasfaser und FTTC-Bauweise.

2. **Glasfaser-Kundenanschluss**
- 2.1 TPP überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Glasfaser-Kundenanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses kann
 - als direkter Glasfaseranschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden (Fiber to the home, FTTH), oder
 - mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer-/Telefonverkabelung im Anschlussbereich des Gebäudes (Fiber to the building, FTTB), oder
 - mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer-/Telefonkabel im KVz-Einzugsbereich des Gebäudes (Fiber to the curb, FTTC)

erfolgen. Der kundenseitige Abschluss des TPP-Netzes erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die genutzte Verkabelung innerhalb des Gebäudes zwischen Anschlussbereich und Räumlichkeiten des Kunden ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Die gegebenenfalls notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann vom Kunden bzw. vom Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei TPP mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste beauftragt werden.

- 2.2 Der Anschluss an den Dienst der TPP erfolgt je nach Anschlussausführung über die TAE in den Räumen des Kunden oder einen durch TPP für die Vertragsdauer bereitgestellten Netzabschluss (Customer Premises Equipment, nachfolgend CPE genannt). Der Betrieb eines anderen, kundeneigenen CPE ist jedoch möglich und zulässig (TK-Endgerätegesetz; sog. „Routerwahlrecht“). Die zusätzlichen vertraglichen Bedingungen sowie Risiko- und Gewährleistungsausschlüsse ergeben sich aus den zugehörigen Paragraphen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Telepark Passau GmbH. Das CPE verbleibt im Eigentum der TPP, bildet die Übergabestelle an den Kunden und wird bzgl. der Anschlussparameter ausschließlich von TPP konfiguriert, verwaltet und gewartet. Diese Parameter für die Anschlussgrundkonfiguration sind durch Benutzername und Passwort geschützt und können durch den Kunden nicht verändert werden. Ein Entfernen oder Ändern des Benutzernamens / des Passwortes oder eine Manipulation der Anschlussgrundkonfiguration ist nicht zulässig. In Abhängigkeit des CPE-Typs können ggf. weitergehende Konfigurationen (z.B. WLAN-Einstellungen) unter Beachtung der beigefügten Betriebsanleitung durch den Kunden selbst vorgenommen oder als besondere Leistung gegen zusätzliches Entgelt bei TPP beauftragt werden. Übergabeschnittstelle zwischen TPP und dem Kunden ist die Ethernet- Schnittstelle am CPE und/oder die TAE am CPE bzw. in den Räumen des Endkunden (je nach technischer Realisierung). Alle nachfolgend angeschlossenen Endgeräte (z.B. Rechner, Telefone) sind im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 2.3 Die Installation des Anschlusses und des von TPP beigestellten CPE erfolgt bei den Ausführungsvarianten FTTH und FTTB (Glasfaser bis ins Gebäude) durch einen TPP-Techniker oder durch einen von TPP beauftragten Erfüllungsgehilfen. Bei Anschlüssen in FTTC-Gebieten wird die CPE- Konfiguration automatisch beim erstmaligen Anstecken durchgeführt. Weitergehende Installationsarbeiten im Verantwortungsbereich des Kunden, insbesondere Kabelverlegungsarbeiten oder Endgerätekonfigurationen, sind im Standardleistungsumfang nicht enthalten
- 2.4 Varianten FTTB/FTTH

Typ / Variante	Paketleistungen bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate	HD Kabelanschluss
TeleparkGlasfaser Telefon	Nur Telefonanschluss	✓		
TeleparkGlasfaser 25 Internet pur	Internetzugang 25 Mbit/s / 5 Mbit/s		✓	

TeleparkGlasfaser 50 Internet pur	Internetzugang 50 Mbit/s / 10 Mbit/s		✓	
TeleparkGlasfaser 25	Telefonanschluss + Internetzugang 25 Mbit/s / 5 Mbit/s	✓	✓	
TeleparkGlasfaser 50	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 10 Mbit/s	✓	✓	
TeleparkGlasfaser 100	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 20 Mbit/s	✓	✓	
TeleparkGlasfaser 250	Telefonanschluss + Internetzugang 250 Mbit/s / 50 Mbit/s	✓	✓	
TeleparkGlasfaser TV 25 ¹⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 25 Mbit/s / 5 Mbit/s + TVRadio	✓	✓	✓
TeleparkGlasfaser TV 50 ¹⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 10 Mbit/s + TVRadio	✓	✓	✓
TeleparkGlasfaser TV 100 ¹⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 20 Mbit/s + TVRadio	✓	✓	✓
TeleparkGlasfaser TV 250 ^{1,2)}	Telefonanschluss + Internetzugang 250 Mbit/s / 50 Mbit/s + TVRadio	✓	✓	✓

¹⁾ Verfügbar nur für die Ausführungsvariante FTTH

²⁾ Für die Leistung TVRadio gilt die Leistungsbeschreibung Glasfaser Kabelfernsehen

2.5 Varianten FTTC

Typ / Variante	Paketleistungen bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate	HD Kabelanschluss
TeleparkGlasfaser 25 FTTC	Telefonanschluss + Internetzugang 25 Mbit/s / 5 Mbit/s	✓	✓	
TeleparkGlasfaser 50 FTTC	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 10 Mbit/s	✓	✓	
TeleparkGlasfaser 100 FTTC	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 20 Mbit/s	✓	✓	

- 2.6 Die Verfügbarkeit des TPP-Anschlusses beträgt 98% im Jahresmittel

3. Standardleistung Internetzugang

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte und sind unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Gebäudeverkabelung bzw. der Teilnehmeranschlussleitung (KVz-TAL bei Erschließungsvariante FTTC) und von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server abhängig.

3.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Typ / Variante	Download in Kbit/s			Upload in Kbit/s		
	von	typisch	bis	von	typisch	bis
TeleparkGlasfaser 25/TV25/25 Internet pur	2048	24.000	25.500	1.024	4.900	5.500
TeleparkGlasfaser 50/TV50/50 Internet pur	27.500	49.000	51.000	6.500	9.600	11.000
TeleparkGlasfaser 100/TV100	54.500	92.000	100.000	12.500	19.000	20.500
TeleparkGlasfaser 250/TV250	125.000	225.000	250.000	22.500	45.000	50.000
TeleparkGlasfaser 25 FTTC	2.048	23.782	25.500	1.024	4.900	5.500
TeleparkGlasfaser 50 FTTC	27.500	46.929	51.000	6.500	9.600	11.000
TeleparkGlasfaser 100 FTTC	54.500	82.000	100.000	12.500	19.000	20.500

Normalerweise steht die typische Up- und Downloadgeschwindigkeit zur Verfügung. Sofern aufgrund der Eigenschaften der Anschlussleitung und/oder der Gebäudeverkabelung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht oder nicht mehr erreicht werden können, überlässt die TPP auf Wunsch dem Kunden die jeweils nächst kleinere Produktvariante / Übertragungsgeschwindigkeit (kostenloses Downgrade, auch während der Mindestlaufzeit).

- 3.2 Die IP-Adressvergabe erfolgt dynamisch (Dual-Stack). Je Anschluss wird eine private IPv4-Adresse nach RFC1918 und abhängig von der Anschlussart eine öffentliche IPv6-Adresse aus dem IP Adressbereich des autonomen Systems der TPP vergeben. Optional kann eine

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Glasfaser Passau Privatkunden / Kleinunternehmen



Teil B: Leistungsbeschreibung Glasfaser Passau für Privatkunden und Kleinunternehmen/-Gewerbe

- öffentliche IP v4-Adresse beauftragt werden, die dynamisch vergeben wird.
- 3.3 Der Verbindungsaufbau erfolgt mit dem DHCP-Protokoll (Dynamic Host Configuration Protocol). Es wird auf Kundenseite ein PC, ein Router oder eine Firewall mit einem Betriebssystem benötigt, für das ein DHCP-Treiber verfügbar ist. Diese sind nicht im Lieferumfang enthalten. Als Einplatzlösung benötigt der Kunden-PC eine Ethernet-Netzwerkarte. Für die Anbindung eines Netzwerkes (Mehrplatzlösung) benötigt der Kunde einen Ethernet-Router, sofern diese Funktion nicht bereits im beigestellten CPE der TPP enthalten ist.
- 3.4 Der TPP-Anschluss stellt eine Verbindung eines IP-Netztes des Kunden (LAN, WAN, Intranet) mit dem öffentlichen Internet her. Der durch die Kundenanbindung erzeugte IP-Verkehr ist im Nutzungsentgelt enthalten (Internet-Flatrate). Die Nutzung über einen anderen Provider als TPP ist nicht möglich.
- 3.5 Die Internetverbindung wird bei Inaktivität nach einigen Minuten bzw. bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal am Tag unterbrochen („Zwangstrennung“). Danach ist eine sofortige Wiedereinwahl möglich.
- 3.6 Im Standardleistungsumfang ist auf Wunsch ein E-Mail-Account mit folgenden Leistungen enthalten:
- bis zu fünf E-Mail-Adressen in der Form wunschname@tponline.de
 - Wunschname wird vergeben, sofern noch frei.
 - Versand und Empfang von E-Mails bis zu einer Größe von 20 MB
 - bis zu 100 MB Speicherplatz auf dem Mailserver
 - Zugriff per Webmail und über POP3
- Die Sicherung und Archivierung der Mails liegt grundsätzlich im Verantwortungsbereich des Kunden. TPP erstellt lediglich ein Backup des gesamten Mailservers.
4. **Standardleistung Telefonie**
Die TPP überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.
- 4.1 Spezifikation
- | Leistung | Übertragungsgeschwindigkeit | Anschalteneinrichtung | Kundenschnittstelle |
|------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| Telefonanschluss | 300 – 3400 Hz (64 kbit/s) | RJ11/TAE | a/b |
- 4.2 In allen Anschluss-Varianten ist ein Telefonanschluss enthalten, dem eine Rufnummer zugewiesen wird. Diese Rufnummer kann für Telefonate und/oder Faxdienste verwendet werden. Es kann ein zeitgleiches Gespräch geführt werden. Die Zuteilung eines weiteren Telefonanschlusses gegen gesondertes Entgelt ist möglich. Sofern der Kunde nicht bereits über eine/mehrere Rufnummer/n verfügt oder eine/mehrere bestehende Teilnehmerrufnummer/n nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von TPP Teilnehmerrufnummern (geographische Rufnummern).
- 4.3 Der Kunde ermächtigt die TPP, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummereinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.
- 4.4 Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Teilnehmernetzbetreiberwechsels zu TPP findet während des s.g. Portierungsfensters statt. Das Portierungsfenster liegt werktags (Montag bis Freitag) zwischen 06:00 und 12:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraums werden die physikalische Anschlussleitung und die zu übernehmende/n Rufnummer/n vom bisherigen Teilnehmernetzbetreiber zu TPP übergeben und der Anschluss von TPP bereitgestellt. Dabei kommt es zu Unterbrechungen des Dienstes.
- 4.5 TPP beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Der Standardkundendatensatz umfasst nach Wunsch des Kunden Name (bis max. 80 Schreibstellen), Vorname oder Namenszusätze (bis max. 120 Schreibstellen), Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer. Bei einem Anlagenanschluss können zusätzlich max. 15 Nebenstellenummern je Eintrag als Untereintrag, jedoch ohne eigene Anschrift, angegeben werden. Der Kunde bestimmt, in welchen Verzeichnissen der Eintrag erfolgt und ob sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder ganz unterbleibt. Ferner kann der Kunde seinen Eintrag für die Inverssuche gemäß §105(3) TKG ausdrücklich widersprechen. Wünscht der Kunde keinen Eintrag seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden übermittelt.
5. **Sprachverbindungen im Netz von TPP**
Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch TPP Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.
- 5.1 Verbindungen im TPP-Netz werden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 64 kbit/s (ISDN) oder mit einem Frequenzbereich von 300Hz bis 3400Hz (Übertragungsbandbreite 3.1 kHz bei analogen Telefonanschlüssen) hergestellt.
- 5.2 Verbindungen im TPP-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% hergestellt. Aufgrund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.
- Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.
- TPP behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt TPP dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Ferner werden einige wenige Servicrufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von TPP kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben.
- Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung, insbesondere auch durch technische Vorkehrungen, vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.
- Das Absetzen eines Notrufes (110, 112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlusstandort“ zugestellt. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern kann bei nomadischer Nutzung die Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelanrufes“ nicht sichergestellt werden.
- 5.3 Es werden alle Gespräche über das TPP-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.
- 5.4 Der Telefonanschluss unterstützt folgende Leistungsmerkmale:
- CLIP (Calling Line Identification Presentation): Die A-Rufnummer wird beim B-Teilnehmer angezeigt;
 - CLIR (Calling Line Identification Restriction): Der A-Teilnehmer unterdrückt die Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer;
 - CFB/CFNR/CFU (Call Forwarding Busy/No Reply/Unconditional): Rufweiterleitung bei Besetzt/Nichtmelden/Permanente;
 - FAX mit G.711 inband oder T.38: Die Faxübertragung kann derzeit aus technischen Gründen mit eingeschränkter Qualität verfügbar sein;
 - DTMF inband (Mehrfrequenzwahlverfahren als Nachwahl): z.B. für Tastensteuerung von Call-Center- und Hotlinesystemen.
6. **Besondere Leistungen**
TPP erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche besondere Leistungen, die zusätzliche Gebühren erzeugen können. Diese Gebühren werden nach der gültigen Preisliste „Glasfaser Passau Privatkunden“ abgerechnet.
- 6.1 Die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung: Da die Bereitstellung von Glasfaseranschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlusstandort erneut durch TPP geprüft werden.
- 6.2 TPP ändert auf Wunsch des Kunden die Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Mindestlaufzeit, sofern das neue Produktbündel angeboten wird. Es gelten ab dann die Vertragsbedingungen des neuen Produktbündels. Ein Wechsel innerhalb der Mindestvertragslaufzeit von einem Produktbündel auf ein einzelnes Produkt ist nicht möglich.
- 6.3 TPP teilt auf Wunsch des Kunden eine weitere Rufnummer zu, schaltet einen zweiten analogen Telefonanschluss am Endgerät frei oder portiert nachträglich eine Rufnummer auf den Anschluss.
- 6.4 TPP ändert auf Wunsch des Kunden die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordnete/n Teilnehmerrufnummer/n.
- 6.5 TPP ändert auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.
- 6.6 TPP konfiguriert auf Wunsch des Kunden durch die Änderung eines Leistungsmerkmals den Anschluss um.
- 6.7 TPP konfiguriert auf Wunsch des Kunden zusätzliche Leistungsmerkmale auf den Anschluss:
- CB(Call Barring):Netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummernarten
 - MCID(Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer.
- 6.8 TPP passt auf Wunsch des Kunden vor Ort einen (1) PC mit Emailkonto, WLAN, USB-Schnittstelle oder Drucker an. Sonstige Änderungswünsche, die über den Standardleistungsumfang hinausgehen z.B. Treiber-Updates werden gem. jeweils gültiger Preisliste TPP-SERVICE abgerechnet.
- 6.9 Wird das von TPP zur Verfügung gestellte Endgerät vom Kunden beschädigt, tauscht TPP kostenpflichtig das beschädigte Endgerät gegen ein gleichwertiges und vorkonfiguriertes Endgerät aus. Der Austausch wird nach aktueller Preisliste „Glasfaser Passau Privatkunden“ abgerechnet.
- 6.10 Auf Wunsch des Kunden wird von TPP ein höherwertiges Endgerät (CPE) mit erweitertem Funktionsumfang (Mediaserver, Smart Home Funktion, ISDN-So-Bus) für die Dauer der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt. Der monatliche Aufpreis wird nach aktueller Preisliste „Glasfaser Passau Privatkunden“ abgerechnet.

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Glasfaser Passau Privatkunden / Kleinunternehmen



Teil B: Leistungsbeschreibung Glasfaser Passau für Privatkunden und Kleinunternehmen/-Gewerbe

7. Flatrates und Minutenkontingente für Telefonie und deren Nutzungsbedingungen

- 7.1 TPP überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeit für Glasfaser Passau optional ein bestimmtes monatsbezogenes Kontingent an Inklusivminuten in alle deutschen Mobilfunknetze. Nicht verbrauchte Inklusivminuten verfallen am Monatsende und können nicht in den darauf folgenden Monat mitgenommen werden. Für alle weiteren Gesprächsminuten gelten die minutenabhängigen Verbindungspreise laut gültiger Preisliste „Glasfaser Passau Privatkunden“.
- 7.2 TPP überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für Glasfaser Passau optional die pauschale Abrechnung („Flatrate“) für Verbindungen zu
- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate) und/oder
 - Rufnummern in Festnetze bestimmter Länder oder Ländergruppen als Tarifoptionen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste „Glasfaser Passau Privatkunden“.
- 7.3 Die pauschale Tarifierung gilt nicht für
- Datenverbindungen zu Telefon- oder ISDN-Anschlüssen, ausgenommen Verbindungen zur Faxübermittlung,
 - Verbindungen, die nicht zu Rufnummern der obigen Bereiche aufgebaut werden; insbesondere Verbindungen zu Sonderrufnummern, Nationalen Teilnehmerrufnummern 032, Online-Diensten und Internetwahlendiensten, sowie
 - Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbehotlines) erhalten soll.
- 7.4 Bei Glasfaser Passau werden Flatrates und Minutenkontingente als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Accounts, Kanäle oder Rufnummern überlassen, die unter einem Anschluss gebündelt sind. Nicht oder nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der TPP werden Flatrates überlassen für
- Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für Eingehende Rufe nicht erreichbar sind,
 - Anschlüsse, die nur für Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind, oder
 - Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen.
- 7.5 Die Flatrates und Minutenkontingente gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxversanddiensten. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich benutzen, insbesondere nicht für oben aufgeführte Tätigkeiten und Geschäftszwecke oder für eine gewerbliche Nutzung, welche über die Bestimmungen entsprechend Pkt. 1.1 hinausgeht. Der Kunde ist verpflichtet, für Verbindungen, die damit nicht unter die Tarifierung der Flatrate fallen, die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste „Glasfaser Passau Privatkunden“ zu zahlen. Bei Verstößen ist TPP berechtigt, die Flatrate fristlos zu kündigen.
- 7.6 Flatrates und Minutenkontingente sind als Optionstarife für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zum Monatsende kündbar. Von einer Kündigung eines Optionstarifes ist der Anschluss nicht betroffen. Mit der Kündigung des zugrundeliegenden Anschlusses gelten auch zugehörige Optionstarife als gekündigt.

8. Internet-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen (Fair Usage)

- 8.1 Internet-Flatrates sind technisch und kommerziell auf das durchschnittliche Nutzungsverhalten von Privatkunden abgestimmt. Dieses Nutzungsverhalten ist insbesondere dadurch gekennzeichnet, dass mindestens ein Endpunkt der Kommunikationsverbindung ein Mensch bildet. Automatisierte Programm-zu-Programm-Kommunikation, wie sie z. B. der Betrieb eines Servers (z. B. für Filesharing) oder größere Netzwerke hervorruft, ist nicht mit der Internet-Flatrate abgedeckt und setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus.
- 8.2 Der Kunde ist angehalten, die Internet-Flatrate maßvoll (fair usage) zu nutzen. Insbesondere liegt keine maßvolle Nutzung vor, wenn der Kunde über einen Betrachtungszeitraum von mehr als 4 Wochen, mehr als das Doppelte des durchschnittlichen Datenvolumens aller Internet-Flatrates überträgt.
- 8.3 Die Internet-Flatrate für Privatkunden/Kleinunternehmen darf nicht über die Bestimmungen gem. Pkt. 1.1 zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine weitergehende gewerbliche Nutzung ansatzweise festgestellt werden, so werden Leistungen nach den Bestimmungen gem. Pkt. 1.2 nach der jeweils gültigen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.
- 8.4 Die Internet-Flatrate darf nur von Haushaltsangehörigen des Kunden und für deren eigenen Bedarf genutzt werden. Insbesondere darf der Zugang keinen öffentlichen Charakter (z.B. als WLAN-Access-Point) haben.
- 8.5 Ein wiederholter Verstoß des Kunden gegen die Internet-Flatrate-Bedingungen stellt gem. Pkt. 8.6 der AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen der TPP für die Erbringung von Telekommunikationsleistungen) einen außerordentlichen Kündigungsgrund dar und berechtigt TPP gem. Pkt. 8.6 zur Geltendmachung einer angemessenen Entschädigung.

9. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
- die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instand-

haltung der beim Kunden notwendigen technischen Anlagen (Netzabschluss, CPE) bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusive der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen.

- die zur Verfügung gestellten technischen Anlagen (Netzabschluss/ CPE) betriebsbereit zu halten. Bei Stromausfall sind Notrufverbindungen (110, 112) nicht möglich,
- die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch TPP zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt,
- alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leistung nur von TPP bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,
- technische Anlagen von TPP nicht zu stören oder zu beschädigen,
- Account- und Zugangsdaten nicht an Dritte weiterzugeben,
- vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten, etc. TPP unverzüglich zu mitzuteilen,
- die Leistung nur für eigene Zwecke innerhalb der vertraglich vereinbarten Wohneinheiten bzw. Räumlichkeiten zu nutzen. Es ist nicht gestattet, bezogene Leistungen oder Teile hiervon, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der TPP, ganz oder teilweise Dritten zu überlassen.

10. Leistungsstörungen/SLA

- 10.1 TPP gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Störungen an Leistungen von Glasfaser Passau werden von TPP unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.
- 10.2 Störungsannahme:
TPP-Service-Center
Tel.: 0851/560-398
Fax: 0851/560-393
- 10.3 Service Levels für Glasfaser Passau

Störungsannahme	00:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	07:00 bis 18:00 Uhr Mo. – Fr. 08:00 bis 20:00 Uhr Sa außer an gesetzlichen Feiertagen
Regelentstörtzeit	24 Stunden
Wartungsfenster	03:00 bis 05:00 Uhr

- 10.4 Servicebereitschaft:
Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die TPP zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft versucht TPP, die Störungsursache vom Betriebsgelände der TPP zu ermitteln (Ferndiagnose). berät die TPP den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen, meldet die TPP die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist, und sucht die TPP ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.
- 10.5 Regelentstörtzeit:
Die Regelentstörtzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelentstörtzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Behebung der Störung. Die Messung endet auch, wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der TPP sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Regelentstörtzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.
- 10.6 Wartungsfenster:
TPP kann Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.
- 10.7 Absicherung der Regelentstörtzeit:
Bei einer von TPP zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörtzeit erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Grundentgelts für den betroffenen Anschluss, die mit den Forderungen von TPP aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.