

1. Leistungen des Anschlusses für Gewerbekunden und Gewerbekundinnen

Die Glasfaser Hengersberg GmbH (folglich GFH) stellt dem/der Kunden/-in entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten am Anschluss folgende Leistungen zur Verfügung: Die GFH überlässt dem/der Kunden/-in am Anschluss mehrere Dienste mit den nachfolgenden Leistungen und Bedingungen. Kann der/die Kunde/-in über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die GFH für den/die Kunden/-in besteht weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Die Dienste werden am Anschluss durch technische Maßnahmen getrennt. Dienstabhängig erfolgt die Authentifizierung des/der Kunden/-in über die, in den jeweiligen Abschnitten beschriebenen Mechanismen.

1.1. Internet

Die GFH überlässt dem/der Kunden/-in einen Telekommunikationsanschluss, der Zugang zum Internet über das Internetprotokoll bietet. Abhängig vom gewählten Produkt stellt die GFH folgende maximale Übertragungsgeschwindigkeiten am Anschluss zur Verfügung:

| Produkt | Download | Upload |
|----------------------------|-----------------|---------------|
| Markt Connect Gewerbe 100 | 100 Mbit/s | 50 MBit/s |
| Markt Connect Gewerbe 250 | 250 MBit/s | 100 MBit/s |
| Markt Connect Gewerbe 500 | 500 MBit/s | 200 MBit/s |
| Markt Connect Gewerbe 1000 | 1.000 MBit/s | 200 MBit/s |

Die konkret verfügbare Geschwindigkeit bei Nutzung des Anschlusses hängt von der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server und der eingesetzten Hardware und Software des/der Kunden/-in ab. Die tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten können daher abhängig von diesen Gegebenheiten variieren. Die Abrechnung aller übertragenen Daten erfolgt pauschal und ist im Grundpreis des jeweiligen Paketes enthalten. Grundsätzlich erfolgt eine Gleichbehandlung aller Internetdaten. Weitere Details zum Internetdienst sind im zweiten Abschnitt beschrieben.

1.2. Telefon

Die GFH überlässt dem/der Kunden/-in einen Telefonanschluss als IP-Anschluss über das Next-Generation-Network (NGN) der GFH. Die Kommunikation im NGN-Netz der GFH erfolgt über SIP (Signalisierung) und RTP (Datenübertragung). Der/Die Kunde/-in kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Hierfür stehen standardmäßig zwei Sprachkanäle zur Verfügung die zur Übertragung von Sprache und Faxdaten mit einer maximalen Geschwindigkeit von 9.600 kBit/s genutzt werden können. Die Abrechnung der Verbindungen erfolgt gemäß der Preisliste zum beauftragten Anschluss. Verbindungsnetzbetreiberleistungen (Call-by-Call, Internet-by-Call, Preselection) Dritter sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und gegenwärtig nicht möglich. Verbindungen, die mit 118, 0191–0194 oder 0900 beginnen, sind derzeit nur möglich, wenn der Dienstbetreiber dieser Rufnummern diese Leistung mit der GFH vertraglich vereinbart hat.

Die Verwendung des Telefonanschlusses ist nur an der im Rahmen des Vertragsverhältnisses vereinbarten Installationsadresse zulässig. Im Rahmen der Notrufzustellung (§ 164 TKG) wird der für den Telefonanschluss vereinbarte Installationsort übermittelt. Wird der Telefonanschluss an einem anderen als den vereinbarten Installationsort verwendet haftet die GFH nicht für dadurch entstandene Schäden.

GFH leitet Anrufe zu Notrufnummern (110 und 112) an die jeweilige Notrufzentrale des Ortsnetzes weiter. Eine Vermittlung solcher Notrufe kann in folgenden Fällen technisch nicht möglich sein:

- Bei Stromausfall der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches)
- Eine Veränderung der Konfiguration des Endgeräts kann verursachen, dass Notrufnummern nicht angerufen werden können.

Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

1.3. Endgeräte

Bei gesonderter Beauftragung stellt die GFH dem/der Kunden/-in bei Vertragsabschluss ein Endgerät (CPE) zur Verfügung. Die Abrechnung erfolgt gemäß der aktuell gültigen Preisliste. Das zur Verfügung gestellte Endgerät (kompatibel und zertifiziert) geht mit Bezahlung des Entgeltes durch den/der Kunden/-in in dessen Eigentum über. Die Verwendung des Endgerätes steht dem/der Kunden/-in frei. Obwohl die GFH bei ihren Diensten grundsätzlich auf Standard- und offene Schnittstellen setzt, kann bei Verwendung eines nicht auf Kompatibilität geprüften Endgerätes keine Garantie für die Kompatibilität mit den angebotenen (Teil-) Diensten übernommen werden.

1.4. Ausführungsvariante

Der Anschluss wird als Glasfaserwohnungsanschluss (FTTH) ausgeführt. Die Signallieferung erfolgt bis in die Wohnung des/der Endkunden/-in über das Glasfasernetz der GFH. Die Zuführung zur Wohnung des/der Kunden/-in erfolgt über die Glasfasergebäudeverkabelung (Glasfaserendleitung). Die Bereitstellung und Unterhaltung der Glasfaserendleitung erfolgt durch den Gebäudeeigentümer und muss gemäß ITU G.657.A ausgeführt sein. An der netz- und kundenseitigen Schnittstelle zur GFH müssen Steckverbinder vom Typ LC/APC eingesetzt werden. Die verfügbare Bandbreite des Internetdienstes ist dabei unabhängig von der Länge der Anschlussleitung. Das Signal wird als IEEE 1000Base-BX Ethernet Signal übergeben (Downstream 1490nm, Upstream 1310nm).

1.5. Übergabepunkte

Die angebotenen Dienste werden am Netzabschlusspunkt des Glasfaseranschlussnetzes der GFH (Gf-APL) übergeben. Dieser befindet sich in der Regel im Keller des Gebäudes. Die Signalverteilung im Gebäude erfolgt über die beschriebene Endleitung (Gebäudeverkabelung). Entsprechend ist die GFH nicht für etwaige Störungen oder Leistungsbeeinträchtigungen verantwortlich die aufgrund von Mängeln am Endleitungsnetz auftreten. Die GFH beseitigt Störungen an den Endleitungen nach gesondertem Auftrag. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand gemäß der aktuell gültigen Preisliste.

1.6. Verfügbarkeit, Wartung und Entstörung

Die GFH beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringt hierzu folgende Leistungen:

- Annahme der Störungsmeldung: 365/24/7.
- Servicebereitschaft: Montag – Freitag von 7:00 – 17:00 Uhr (Ausnahme: gesetzlichen Feiertage).
- Entstörfrikt: Die Entstörfrikt beträgt 12 Stunden und wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt sowie mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.
Sie endet durch Rückmeldung beziehungsweise Beseitigung der Störung.
- Verfügbarkeit: Die jährliche Anschlussverfügbarkeit (für den Internet- und Telefonanschluss) beträgt mindestens 98%.
- Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags bis donnerstags von 00:00 – 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung. Das heißt konkret, dass sie nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet wird.

2. Leistungsmerkmale Internet

Die Übertragung der Daten beim Dienst Internet muss über PPPoE (Point-to-Point Protocoll over Ethernet) mit Dienstkennzeichnung erfolgen. Dabei ist VLAN ID 7 zu verwenden. Als Authentifizierungsmethode wird PAP oder CHAP unterstützt.

2.1. IP-Adressen

Die IPv4-Konnektivität wird über eine statisch vergebene öffentliche IPv4-Adresse realisiert, die der/die Kunde/-in bei der Einwahl entsprechend erhält.

3. Leistungsmerkmale Telefon

Zur Anschaltung von analogen und digitalen Telekommunikationsendgeräten ist ein entsprechendes Endgerät gemäß Abschnitt 1.3 erforderlich. Die GFH stellt auf Nachfrage eine aktuelle Liste unterstützter Endgeräte zur Verfügung. Die Übertragung der Daten beim Telefondienst muss mit Dienstkennzeichnung erfolgen. Dabei ist VLAN ID 6 zu verwenden. Eine Authentifizierung ist nicht erforderlich. Die Adressvergabe erfolgt per DHCP.

3.1. Rufnummer, Portierung

Der/Die Kunde/-in erhält mehrere Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der GFH von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Abweichend hiervon kann der/die Kunde/-in die Rufnummern, die ihm von einem/-r anderen Anbieter/-in zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der GFH übertragen (Portierung).

3.2. Qualität und Verfügbarkeit

Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98 % hergestellt. Datenübertragungen und Interneteinwahl über die Sprachkanäle sind derzeit nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreiber/-innen vereinbart sind, eingeschränkt sein.

3.3. Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Auf Wunsch erhält der/die Kunde/-in eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge mit zugehörigem Preis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des/der Kunden/-in entweder a) um die letzten drei Ziffern verkürzt oder b) in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden bei der GFH spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Wunsch des/der Kunden/-in eine frühere Löschung erfolgt. Eine

längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden.

3.4. Endnutzerverzeichnisse (Telefonbucheintrag, Auskunft u.a.)

Auf Antrag des/der Kunden/-in stellt die GFH Anbietern von öffentlich zugänglichen Auskunftsdiensten, Diensten zur Unterrichtung über einen individuellen Gesprächswunsch eines anderen Nutzers und von Endnutzerverzeichnissen die dessen/deren Endnutzerdaten zur Eintragung in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, zur Verfügung. Der Kunden/-innendatensatz besteht aus dem Namen, der Anschrift und der ersten Rufnummer des/der Kunden/-in. Auf Wunsch dessen dürfen Mitbenutzer/-innen eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Der/Die Kunde/-in kann die Nutzung des Kunden/-innendatensatzes in seinem Antrag einschränken beziehungsweise ihr später ganz oder teilweise widersprechen. Der Standardeintrag ist kostenlos.

3.5. Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Im Gewebekunden/-innentarif sind die folgenden Leistungsmerkmale enthalten:

- **Rufnummernanzeige (CLIP, CLIR):** Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird, sofern dies vom anrufenden Teilnehmer oder der anrufenden Teilnehmerin nicht unterdrückt wird, übermittelt (CLIP). Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses standardmäßig an den gerufenen Anschluss übermittelt. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung a) fallweise oder b) ständig unterdrückt werden (CLIR).
- **Anrufwefterschaltung:** Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weiter geschaltet werden. Die Wefterschaltung erfolgt auf Antrag netzseitig. Unterstützt werden dabei die Varianten a) ständig (CFU), b) wenn der Anschluss des/der Kunden/-in besetzt ist (CFB), c) wenn die Verbindung nicht innerhalb einer zu definierenden Zeftspanne (Sekunden) angenommen wird (CFNR). Sofern vom Endgerät (nicht Fritz!Box) unterstützt erfolgt die Wefterschaltung auch durch Initialisierung des Kunden / der Kundin über die SIP Meldung 302.

- **Premium-Rate-Dienste, Anschlussperre:** Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngruppe 0900x) sind standardmäßig gesperrt. Die Freischaltung erfolgt auf schriftlichen Antrag des/der Kunden/-in. Auf Anfrage können weitere Rufnummern oder Rufnummernbereiche gesperrt werden.
- **Anklopfen (CW):** Signalisierung weiterer Anrufe während des Gespräches.
- **Rückfrage/Makeln (CH):** Der auf Halten gesetzte Gesprächsteilnehmer oder die gesetzte Gesprächsteilnehmerin wird aus dem Gespräch genommen und über eine Ansage hierüber informiert. Anschließend kann eine zweite Verbindung hergestellt werden. Danach ist das Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen möglich (Makeln).

3.6. Telefon-Flatrate und pauschalierte Verbindungsentgelte

Sprachverbindungen ins deutsche sowie EU-Festnetz sind im Grundpreis enthalten. Abweichend von den jeweils gültigen Preislisten werden Verbindungen ins deutsche Mobilfunknetz zu einem pauschalen Festpreis angeboten (Flatrate). Die Flatrate muss entsprechend für alle beauftragten Sprachkanäle gebucht werden. Weitere Sprachverbindungen wie beispielsweise International 1 – 4 oder auch Verbindungen in das internationale Mobilfunknetz werden gemäß der Preisliste mit Minutenpreisen verrechnet. Die Abrechnung erfolgt minutengenau je angefangene Minute. Ausgenommen sind Verbindungen zu Sonder- und Servicrufnummern, zu Daten- und Onlinediensten, zu Einwahlrufnummern, zu Rufnummern der Gruppe 032x sowie Anrufweitschaltungen. Diese Verbindungen werden gemäß der Preisliste berechnet. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung ist die GFH berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Weitergehende Schadenersatzansprüche der GFH bleiben unberührt.

3.7. Sprachkanäle und Rufnummern

Falls nicht anders beauftragt, werden dem Telefonanschluss des/der Kunden/-in zwei Sprachkanäle zugeteilt. Darüber hinaus können bis zu sechs weitere Sprachkanäle zu gebucht werden. Die Zuteilung von Rufnummern erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen regulatorischen Vorgaben der BNetzA. Weitere Details zur Rufnummernvergabe sind im Abschnitt 3.1 beschrieben.

4. Optionale Serviceleistungen

Weitere Dienstleistungen auf Wunsch des/der Kunden/-in werden gemäß Preisblatt gesondert in Rechnung gestellt. Die Haftung für Datenverlust am Gerät des/der Endkunden/-in ist auf den üblichen Wiederherstellungsaufwand bei Vorhandensein von ordnungsgemäßen Datensicherungen beschränkt.

5. Rechnungsstellung und Kunden/-innenportal

Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich elektronisch über das GFH Kunden/-innenportal. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann optional beauftragt werden. Bei erfolgloser Abbuchung behält sich GFH vor die Rechnung künftig automatisch in Papierform zu versenden. Der Zugang zum Kunden/-innenportal erfolgt über die Internetseite der GFH unter www.glasfaser-hengersberg.de mit den persönlichen Zugangsdaten.

Auf Kundenwunsch und nach gesonderter Einwilligung zur unverschlüsselten Versendung der gesetzlich geregelten Beratungen, Belehrungen, Hinweise sowie Rechnungsdokumente per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Er kann diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

6. Vorvertragliche Informationen

GFH informiert ihre Kunden im Vorfeld über wesentliche vertragliche Leistungs- und Qualitätsparameter.

6.1 Preisinformationen

Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserem Tarifblatt bzw. dem Bestellformular.

6.2 Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

GFH ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität und unsers Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle,-bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Fraud Management (ggf. gegen gesonderte Vergütung)
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- BNetzA Meldeprozess Inkassierungsverbot
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

6.3 Hinweis auf Risiken im Internet, Schutzmöglichkeiten und Gegenmaßnahmen

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten.

GFH weist Kunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

GFH rät den Kunden dringend, diese oder vergleichbare Möglichkeiten zu nutzen.

6.4 Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67 TKG

GFH arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der GFH dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte GFH aus Ihrer Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet GFH ein Beschwerdeverfahren. Sie erreichen die GFH unter folgenden Kontaktdaten:

Glasfaser Hengersberg GmbH
Passauer Straße 1
94491 Hengersberg
E-Mail: info@glasfaser-hengersberg.de
Tel.: 09901/9308-80
Fax: 09901/9308-50

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte eines der genannten und für sie barrierefreie Verfahren. Gerne steht die GFH zur Gestaltung des Verfahrens gerne zur Verfügung.

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden sie unter: www.glasfaser-hengersberg.de

6.5 Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte

Nicht zutreffend.

6.6 Abwehr- und Schadenersatzansprüche

Wenn die GFH gegen das TKG, eine aufgrund des TKG erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund des TKG in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur verstößt, ist dem Betroffenen zur Unterlassung verpflichtet, wenn dieser durch den Verstoß beeinträchtigt ist. Der Unterlassungsanspruch besteht bereits dann, wenn eine Zuwiderhandlung droht. Fällt die GFH Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last, ist er einem Endnutzer auch zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der ihm aus dem Verstoß entstanden ist. Geldschulden hat die GFH ab Eintritt des Schadens zu verzinsen. Die §§ 288 und 289 Satz 1 BGB sind entsprechend anwendbar.

Soweit die GFH an den Endnutzer aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG eine Entschädigung zu leisten hat oder dem nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach § 69 Abs. 1 TKG anzurechnen; ein Schadensersatz nach § 69 Abs. 1 TKG ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

6.7 Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Informationen zu Teilnehmer von GFH an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB und auf unserer Website.

6.8 Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig, unseren Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website unter www.glasfaser-hengersberg.de/datenschutz.

Hier finden Sie auch die Informationen, welche Daten im Zuge Bereitstellung des gewünschten Dienstes erfasst werden und welche Daten in diesem Zusammenhang bereitgestellt werden müssen.