Leistungsbeschreibung FTTB / FTTC

1. Leistungen des Anschlusses für Privatkunden und Privatkundinnen

Die Glasfaser Hengersberg GmbH (folglich GFH) stellt dem/die Kunden/-innen entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten am Anschluss folgende Leistungen zur Verfügung: Die GFH überlässt dem Kunden 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 Verbraucher oder die Verbraucherin 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 der Kundinnen und Kunden 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 Internet-Protokoll bietet. Dabei stellt die GFH folgende Übertragungsgeschwindigkeiten am Anschluss zur Verfügung:

- Downstream 25.000 kbit/s bis 100.000 kbit/s
- Upstream 2.500 kbit/s bis 40.000 kbit/s

Die an der Anschlussadresse des/der Kunden/-in verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind unter anderen abhängig vom Netzausbau, der Länge und aktuellen Qualität der Anschlussleitung und vom eingesetzten Endgerät (CPE) und können daher abhängig von der Anschlussadresse variieren. Der Netzausbau und die damit beschriebenen Ausführungsvarianten des Anschlusses werden im Punkt 1.4 geschildert. 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.

In der Ausführungsvariante FTTB kann der Kunde/die Kundin über diese Bandbreite hinaus höhere Bandbreiten nutzen, sofern die Gebäudeverkabelung dies zulässt. In diesen Fällen stehen abweichend von der genannten Bandbreite folgende nach gesonderter Vereinbarung zu Verfügung:

Produkt	**Download**			**Upload**		
	Maximal	Normal	Minimal	Maximal	Normal	Minimal
Markt Connect VDSL 25	25 Mbit/s	25 Mbit/s	25 Mbit/s	2,5 Mbit/s	2,5 Mbit/s	2,5 Mbit/s
Markt Connect Basic (G.FAST)	100 Mbit/s	90 Mbit/s	80 Mbit/s	50 MBit/s	45 Mbit/s	40 Mbit/s
Markt Connect Comfort (G.FAST)	250 MBit/s	225 Mbit/s	200 Mbit/s	100 MBit/s	90 Mbit/s	80 Mbit/s
Markt Connect Premium 500 (G.FAST)	500 MBit/s	450 MBit/s	400 MBit/s	200 MBit/s	180 MBit/s	160 MBit/s
Markt Connect Premium 1000 (G.FAST)	1.000 MBit/s	850 MBit/s	700 MBit/s	200 MBit/s	200 MBit/s	200 MBit/s

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 bis zu 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)
- Kurzzeitig während der standardmäßigen Zwangstrennung alle 24 Stunden
- Eine Veränderung der Konfiguration des Endgeräts kann verursachen, dass Notrufrufnummern nicht angerufen werden können.

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

1.3. Endgeräte

Die GFH stellt dem/der Kunden/-in auf dessen/deren Wunsch und auf dessen Bestellung bei Vertragsabschluss ein Endgerät (CPE) mietweise zur Verfügung. Die Verwendung des gemieteten Endgerätes steht dem/der Kunden/-in zur Nutzung der Telekommunikationsdienste der GFH frei. Obwohl die GFH bei ihren Diensten grundsätzlich auf Standard- und offene Schnittstellen setzt, kann bei Verwendung eines nicht auf Kompatibilität geprüften kundeneigenen Endgerätes keine Garantie für die Kompatibilität mit den angebotenen (Teil-) Diensten übernommen werden.

Für Verträge, die bis zum 31.12.2022 geschlossen gilt abweichend von den vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 1.3:

Die GFH stellt dem/der Kunden/-in bei Vertragsabschluss ein Endgerät (CPE) zur Verfügung. Die Kosten für das Endgerät sind im Bereitstellungspreis enthalten, sofern die Mindestvertragslaufzeit eingehalten wird. Andernfalls wird ein Entgelt in Höhe von 149,00 Euro (inkl. gesetzliche Mehrwertsteuer) zusätzlich verrechnet. Das zur Verfügung gestellte Endgerät (kompatibel und zertifiziert) geht mit Übergabe an 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. Ausführungsvarianten

Abhängig vom Stand des Netzausbaus werden die Anschlüsse über eine der nachfolgenden Varianten realisiert.

1.4.1. Ausführungsvariante 1 (FTTB)

Bei Ausführung des Anschlusses als Glasfasergebäudeanschluss mit Telefonkabelverteilung erfolgt die Signallieferung bis zum Gebäude des/der Endkunden /-in über das Glasfasernetz der GFH. Die Zuführung zur Wohnung des/der Kunden/-in erfolgt über bestehende, unbeschaltete Leitungen der Telefongebäudeverkabelung (Endleitung). Die maximal verfügbare Bandbreite des Internetdienstes ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Endleitung. Sie beträgt 100.000 kBit/s im Downstream beziehungsweise 40.000 kBit/s im Upstream. Die Signaleinspeisung erfolgt mittels VDSL2 (gemäß ITU G.993.5) durch einen Netzknoten am Verzweigungspunkt der Endleitungen. Diese Variante findet nur für Mehrparteienhäuser mit mindestens vier Wohneinheiten Anwendung.

1.4.2. Ausführungsvariante 2 (FTTC)

Bei Ausführung des Anschlusses als VDSL-Anschluss erfolgt die Signallieferung über eine Teilnehmeranschlussleitung der Telekom Deutschland GmbH. Die maximale verfügbare Bandbreite des Internets ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Teilnehmeranschlussleitung vom Telekom Einspeisepunkt bis zum/zur Kunden/-in. Sie beträgt 100.000 kBit/s im Downstream bzw. 40.000 kBit/s im Upstream. Die Signaleinspeisung erfolgt mittels VDSL2-Vectoring (gem. ITU G.993.5).

1.5. Übergabepunkte

Die GFH übergibt die angebotenen Dienste jeweils am Netzabschlusspunkt, der sich in der Regel im Keller des Gebäudes befindet. Dieser ist, abhängig von der jeweiligen Ausführungsvariante, entweder Netzabschlusspunkt des Glasfaseranschlussnetzes der GFH (Gf-APL) bei der Ausführungsvariante 1 oder der Abschlusspunkt des Liniennetzes der Telekom Deutschland GmbH (APL) bei der Ausführungsvariante 2. Die Signalverteilung im Gebäude erfolgt über die jeweils zur Ausführungsvariante

beschriebene Endleitung (Gebäudeverkabelung). Entsprechend ist die GFH nicht für etwaige Störungen oder Leistungsbeeinträchtigungen verantwortlich, die aufgrund von Mängeln am Endleitungsnetz auftreten können. Die GFH beseitigt Störungen an der Endleitung 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 sowie 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).
- Entstörfrist: Die Entstörfrist beträgt 16 Stunden und wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt sowie mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.
  Sie endet durch Rückmeldung genauer gesagt Beseitigung der Störung.
- Verfügbarkeit: Die jährliche Anschlussverfügbarkeit (für den Internet- und Telefonanschluss) beträgt mindestens 97,5%.
- Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistungen werden in den Wartungsfenstern dienstags bis donnerstags von 0:00 – 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.
- Bei Inaktivität wird die Internetverbindung nach einigen Minuten unterbrochen, bei ununterbrochener Nutzung geschieht dies mindestens einmal am Tag („Zwangstrennung“). Im Anschluss ist die sofortige Wiedereinwahl möglich.

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. Die Internetverbindung wird zur Neuvergabe der dynamischen IP-Adressen nach 24

Stunden automatisch getrennt. Eine sofortige Wiedereinwahl des/der Kunden/-in ist möglich.

2.1. IP Adressen

Bei der Einwahl werden, sofern im Anbieternetz bereits implementiert, IPv6-Adressen als dynamischer Prefix zugeteilt. Die IPv4-Konnektivität wird über eine dynamisch vergebene öffentliche IPv4-Adresse oder über ein NAT-Gateway realisiert. Ein Anspruch auf eine öffentliche IPv4-Adresse besteht nicht. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen am Anschluss des/der Kunden/-in über das Internet ist nur über IPv6- und öffentlichen IPv4-Adressen uneingeschränkt möglich. Der Betrieb von Serverdiensten ist nicht gestattet.

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 eine oder 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 Kunde eine oder mehrere Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter 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 Interneteinwahlen 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. Einzelverbindungsnachweis (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 des/der Kunden/-in 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 GFH Markt Connect VDSL 25-Tarif 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).

- Anrufweiterschaltung: Ankommende Verbindungen können dauerhaft zu einem anderen Anschluss weiter geschaltet werden. Die Weiterschaltung 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 Zeitspanne (Sekunden) angenommen wird (CFNR). Sofern vom Endgerät (nicht Fritz!Box) unterstützt erfolgt die Weiterschaltung auch durch Initialisierung des/der Kunden/-in über die SIP Meldung 302.
- Premium-Rate-Dienste, Anschlusssperre: Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse 0900x) sind standardmäßig gesperrt. Die Freischaltung erfolgt auf schriftlichen Antrag des/der Kunden/-in. Auf Anfrage können weitere Rufnummern oder Rufnummernbereiche gesperrt werden.

Bei Anschlüssen mit mehreren Sprachkanälen sind zusätzlich folgende Leistungsmerkmale möglich:

- Anklopfen (CW): Signalisierung weiterer Anrufe während des Gespräches.
- Rückfrage/Makeln (CH): Der/Die auf Halten gesetzte Gesprächsteilnehmer/-in 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

Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz sind im Grundpreis enthalten. Ausgenommen sind Verbindungen ins Mobilfunknetz, zu Sonder- und Servicerufnummern zu Daten- und Onlinediensten, zu Einwahlrufnummern, zu Rufnummern der Gasse 032x, Anrufweiterschaltungen und Rückruffunktionen sowie unternehmerisch beziehungsweise gewerblich genutzte Verbindungen und Verbindungen die vor- oder nachrangige Rückvergütung bezwecken. Diese werden gemäß Preisliste berechnet. Die Abrechnung erfolgt minutengenau je angefangene Minute. 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

Der/die Kunde/-in erhält einen Sprachkanal und eine Rufnummer. Bei gesonderter Beauftragung sind bis zu 10 Rufnummern und zwei Sprachkanäle möglich. Weitere Details zur Rufnummernvergabe sind in Abschnitt 3.1 genauer beschrieben.

4. Optionale Serviceleistungen

Die Lieferung des Endgeräts ist im Bereitstellungspreis enthalten. 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 elektronisch über das GFH Kunden/-innenportal. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann 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.

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.