

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR PRIVATKUNDEN



(gültig ab 01.07.2024)

ALLGEMEINES

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der Gesellschaft, GGEW net GmbH, Dammstraße 68, 64625 Bensheim (folgend „Gesellschaft“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- GGEW Economy Glas
- GGEW Economy DSL

Zusätzliche optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Kombi-Vorteile für Stromkunden der GGEW AG

KAPITEL 1: INTERPERSONELLE RUFNUMMERNBEZOGENE LEISTUNGEN

I. FESTNETZVERBINDUNGEN

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

A: ANSCHLUSS

Die Gesellschaft überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Gesellschaft hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Gesellschaft, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt Folgendes:

- Bei Gebäuden mit einer oder mehreren Wohneinheiten in FTTB Bauweise: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät im Keller bzw. Hausanschlussraum.
- Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten in FTTH Bauweise: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät im Wohnbereich des Kunden.
- Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit in FTTH Bauweise: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät im Keller bzw. Hausanschlussraum oder nach Rücksprache mit dem Kunden in dessen Wohnbereich.

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosens ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Gesellschaft teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu.
- Internet-Einwahldaten zu.

B: RUFNUMMERNVERGABE/RUFNUMMERNPORTIERUNG

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	2	Bis zu 2

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

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu 20 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der Gesellschaft von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der Gesellschaft unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel/Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der Gesellschaft übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

C: ANBIETERWECHSEL/ABLAUF

Der Kunde kann die Gesellschaft beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Gesellschaft zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die Gesellschaft eine Gebühr je Rufnummer.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die Gesellschaft sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der Gesellschaft zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Gesellschaft an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h).

Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die Gesellschaft ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Gesellschaft beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: VERBINDUNGEN/PREMIUM RATE-DIENSTE (SERVICERUFNUMMERN)/SPERRE

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der Gesellschaft realisiert, sofern die Gesellschaft entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vornherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für bestimmte abgehende nationale und internationale Verbindungen gesperrt werden.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline- Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der Gesellschaft nicht erreichbar.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR PRIVATKUNDEN

(gültig ab 01.07.2024)



Die Gesellschaft ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der Gesellschaft Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der Gesellschaft können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: LEISTUNGSMERKMALE SPRACHANSCHLÜSSE KOSTENFREI

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

ANZEIGE DER RUFNUMMER DES ANRUFERS

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

ÜBERMITTLUNG DER EIGENEN RUFNUMMER

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR).

ÜBERMITTLUNG DER EIGENEN RUFNUMMER BEI NUTZUNG EINES ROUTERS

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung/Deaktivierung erfolgt direkt im Router (Telefonie-Einstellung).

Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

ANRUFWEITERSCHALTUNG

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweitzerschaltung
- Anrufweitzerschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Gesellschaft zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweitzerschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: LEISTUNGSMERKMALE SPRACHANSCHLÜSSE KOSTENPFLICHTIG

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

FANGSCHALTUNG

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die Gesellschaft für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss abgehender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

ANSCHLUSSSPERRE (ABGEHEND)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der Gesellschaft für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

ÄNDERUNG DER RUFNUMMER

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der Gesellschaft eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der Gesellschaft zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

SPERRE VON R-GESPRÄCHEN (RÜCKRUF)

Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt die Gesellschaft standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können.

II. INTERNETDIENSTLEISTUNGEN

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der Gesellschaft bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die Gesellschaft vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Dem Kunden ist es nicht gestattet, an seinem oder an einem anderem internetfähigen Anschluss der Gesellschaft eine zweite Verbindung mittels Point to Point Protocol over Ethernet (PPPoE) aufzubauen. Bei doppeltem Login (Einwahl) behält sich die Gesellschaft vor, den zweiten Login (die Einwahl oder den gesamten Anschluss) zu sperren.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die Gesellschaft ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des GGEW net Leistungsbeschreibung für Privatkunden 3 Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der Gesellschaft automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Gesellschaft von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Gesellschaft.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LANSchnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die Gesellschaft die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der Gesellschaft ist nicht möglich.

HINWEIS:

Für den von der Gesellschaft bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der Gesellschaft erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- GGEW Economy Glas
- GGEW Economy DSL

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR PRIVATKUNDEN

(gültig ab 01.07.2024)



Produkt	Datenoption	Downstream in Mbit/s min./norm./max.	Upstream in Mbit/s min./norm./max.
GGEW Economy Glas	Glas 200	150 / 200 / 200	37,5 / 50 / 50
GGEW Economy Glas	Glas 200+ Kombi	225 / 300 / 300	37,5 / 50 / 50
GGEW Economy Glas	Glas 500	375 / 500 / 500	112 / 150 / 150
GGEW Economy Glas	Glas 500+ Kombi	450 / 600 / 600	112 / 150 / 150
GGEW Economy Glas	Glas 1.000	750 / 975 / 975	225 / 300 / 300
GGEW Economy Glas	Glas 1.000+ Kombi	750 / 975 / 975	225 / 300 / 300
GGEW Economy DSL	DSL 16	12,5 / 16 / 16	1,5 / 2,5 / 2,5
GGEW Economy DSL	DSL 50 Standard	27,9 / 47 / 50	2,7 / 9,4 / 10
	Auf Kundenwunsch*	16,7 / 23,5 / 25	1,6 / 4,7 / 5
GGEW Economy DSL	DSL 100	75 / 100 / 100	30 / 40 / 40

HINWEIS:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

**Wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können, kann der Tarif GGEW Economy DSL 50 auf Kundenwunsch auch mit geringeren Geschwindigkeiten bezogen werden.*

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)
- W-LAN-Funkinfrastruktur

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

OPTION EINRICHTUNGS-SERVICE VOR ORT

Der optional buchbare Einrichtungsservice vor Ort umfasst den Anschluss und die Einrichtung des Routers, d.h. die Installation durch einen Servicetechniker. Weitere Montagearbeiten wie z.B. eine interne Hausverkabelung oder auch weitere Hardware sind nicht enthalten. Ebenso werden keine Netzwerksysteme wie zusätzliche Server, Hubs, Switches, Router, Medienkonverter, TV, Mediengeräte, Drucker, Kamera, Telefon-Anlagen, Alarm-Anlagen, Wechsel- oder Gegensprech-Anlagen, Speicher/NAS, Embedded- bzw. IoT-Geräte konfiguriert oder so angepasst, dass diese den Internetzugang nutzen können oder für eine Weiterleitung der Daten zuständig sind.

Sollte der Einrichtungsservice aufgrund von nicht standardmäßig konfigurierten, fehlerhaften oder nicht kompatiblen Endgeräten (Telefon, Tablet, PC, etc.) des Kunden nicht möglich sein, gilt die Dienstleistung dennoch als erbracht. Verzichtet der Kunde auf Teilleistungen, besteht keinerlei Minderungsanspruch der Servicegebühren. Der Service umfasst den Anschluss der folgenden Komponenten und dem mitgelieferten Zubehör:

- Verbinden des ONT mit der WAN-Schnittstelle des GGEW net-Routers über die vorhandene oder vom Kunden zur Verfügung gestellten Verkabelung.
- Verbinden von maximal einem internetfähigen und sich noch im Support befindenden Microsoft Windows oder Apple Computer oder Smartphone mit der WLAN-Schnittstelle und Herstellen der Fähigkeit online zu gehen.
- Verbinden von maximal einem internetfähigen und sich noch im Support befindenden Microsoft Windows Computer oder Apple Computer über die vorhandene oder vom Kunden zur Verfügung gestellten Verkabelung mit der LAN-Schnittstelle des GGEW net-Routers und Herstellen der Fähigkeit online zu gehen.
- Verbinden von maximal einem Kunden-Telefon bzw. Anrufbeantworter über die vorhandene oder vom Kunden zur Verfügung gestellten Verkabelung, mit der im Router integrierten Analog/DECT-Schnittstelle (Verfügbarkeit hängt vom jeweiligen Modell ab) und Herstellen der Fähigkeit zu telefonieren.

Der Konfigurationsservice kann bis zu 60 Minuten in Anspruch nehmen.

KAPITEL 2: ERREICHBARKEIT

Vor-Ort im GGEW Service-Center:

Montag und Dienstag von 08:00 bis 16:00 Uhr,
Donnerstag von 08:00 bis 18:00 Uhr

Telefonische Erreichbarkeit:

Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr unter 06251/94494-0

Kontakt per E-Mail: info@ggew-net.de

24/7-Störungsdienst:

0800/80 30 300 (Annahme von Störungsmeldungen)

Website: www.ggew-net.de

Kundenportal: kundenportal.ggew-net.de

(u.a. Online-Rechnung und Einzelverbindungsanfrage)

KAPITEL 3: STÖRUNGEN

A: ALLGEMEINES

Die Gesellschaft beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die Gesellschaft hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: ANNAHME DER STÖRUNGMELDUNG

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer +49 800 80 30 300 entgegen.

C: ENTSTÖRUNGSFRIST

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Gesellschaft die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der Gesellschaft – Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der Gesellschaft für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Gesellschaft (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR PRIVATKUNDEN

(gültig ab 01.07.2024)



D: TECHNIKEREINSATZ

Die Gesellschaft vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 9:00 Uhr und 18:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E: RÜCKMELDUNG

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die Gesellschaft den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die Gesellschaft den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der Gesellschaft ausgefüllte Störungsformular bzw das Telefonat mit dem Kunden. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die Gesellschaft bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 4: WARTUNG UND VERFÜGBARKEIT

Wartungsarbeiten im Netz der Gesellschaft finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Gesellschaft Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der Gesellschaft steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Gesellschaft gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services von 97 Prozent.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit in Minuten)
(Gesamtzahl Minuten des Jahres x 100)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft auftreten, z.B.in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt.

KAPITEL 5: PÖNALEN ENTSTÖRUNG, ANBIETERWECHSEL UND UMZUG

NICHTEINHALTUNG EINER ENTSTÖRUNG GEMÄSS § 58 ABS. 3 TKG

Wird eine Störung von der Gesellschaft nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Gesellschaft geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des

Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

NICHTEINHALTUNG EINES ANBIETERWECHSELS GEMÄSS § 59 ABS. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Gesellschaft, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

RUFNUMMERNMITNAHME GEMÄSS § 59 ABS. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der Gesellschaft, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

NICHTEINHALTUNG EINES VEREINBARTEN KUNDENDIENST- ODER INSTALLATIONSTERMINS IM RAHMEN DER ENTSTÖRUNG, DES ANBIETERWECHSELS UND DES UMZUGS GEMÄSS §§ 58 ABS. 3, 59 ABS. 5 UND 60 ABS. 3 TKG.

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Gesellschaft in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

KAPITEL 6: ENDGERÄTE

Für diesen Tarif wird seitens der Gesellschaft eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden für die Übertragungstechniken DSL und Glasfaser zur Miete angeboten:

FRITZ!Box 7530 AX, FRITZ!Box 7590 AX, TP-Link.

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der Gesellschaft zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der Gesellschaft genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der Gesellschaft freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die Gesellschaft behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/ Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR PRIVATKUNDEN

(gültig ab 01.07.2024)



Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der Gesellschaft keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Supportiert werden von der Gesellschaft nur die hier in dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router: FRITZ!Box, TP-Link oder vergleichbar. Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.

Die Gesellschaft kann den Hersteller und das Modell des Routers innerhalb einer Klasse bei mindestens gleichwertiger Leistung ändern, ohne dass dies Auswirkungen auf das Vertragsverhältnis hat.

Die Zugangsdaten für den Internetzugang und für den Telefondienst stellt die Gesellschaft dem Kunden zur Verfügung. Der kundeneigene Router muss mindestens folgende Leistungsmerkmale erfüllen:

- WAN-Interface mit 1000Base-T RJ-45 Port
- VLAN (IEEE 802.1Q)
- DHCPv6-Client mit Prefix-Delegation Unterstützung
- IPv4/IPv6 Dual Stack
- DS-Lite
- PPPoE
- SIP-basierendes Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law Codec
- DTMF-Transmission nach RFC4733

KAPITEL 7: FERNZUGRIFF

Die Gesellschaft ist berechtigt, die für einen ordnungsmäßigen Betrieb notwendigen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware mittels Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem mitgelieferten Router zu installieren. Die Gesellschaft kann außerdem dem Kunden den Zugriff auf die obengenannten Parameter unterbinden. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die mittels Fernwartung vorgenommenen Einstellungen zu verändern. Wenn die Firmware per Fernwartung aktualisiert wird, ist die Router-Funktionalität für einige Minuten eingeschränkt. Dies gilt auch für die Telefonie- und Notruf-Funktion.

KAPITEL 8: NUTZUNG DURCH DRITTE

Die Nutzung der überlassenen Leistungen durch unbefugte Dritte kann zu rechtlichen Konsequenzen führen und zusätzliche Kosten verursachen, die der Kunde zu tragen hat. Der Kunde darf Leistungen nur für seinen eigenen und alleinigen Gebrauch verwenden und keinen unbefugten Zugriff auf die überlassenen Leistungen durch Dritte zulassen. Eine gewerbliche Nutzung ist nicht gestattet. Der Kunde darf die von der Gesellschaft überlassenen Leistungen nicht selbst als Telekommunikationsdienstleister vermarkten und auch keine Zusammenschaltungs- oder Vermittlungsleistungen Dritten unterbreiten.

KAPITEL 9: TV-PRODUKTE WAIPU.TV COMFORT UND PERFECT PLUS

Die Gesellschaft stellt dem Kunden TV-Produkt zur Verfügung und bedient sich dabei zur Erfüllung Dritter. Mit den beiden TV-Produkten waipu.tv – Comfort und Perfect Plus kann der Kunde während der Laufzeit TV-Programminhalten von waipu.tv im jeweiligen Paketumfang nutzen (nachfolgend „TV-Produkt“ genannt). waipu.tv ist ein Service der Exaring AG, Leopoldstr. 236, 80807 München. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (www.waipu.tv/agb), Datenschutzhinweise (www.waipu.tv/dse) und Angebotsbeschreibungen der Exaring AG.

Die Gesellschaft ist jederzeit berechtigt, sonstige Dritte zur Erfüllung einzusetzen, soweit sich der Leistungsumfang beim Kunden nicht verschlechtert.

Für das TV-Produkt gilt nach Registrierung unter Einbezug der AGB der Exaring ein eigenes Vertragsverhältnis. Exaring ist hinsichtlich der Bereitstellung der Medien-/Lizenz-/Programminhalte alleiniger Vertragspartner des Kunden. Für die Inhalte und Inhalte-Verfügbarkeit des TV-Produkts ist allein Exaring verantwortlich.

NUTZUNGSVORAUSSETZUNGEN

Soweit nicht anders vereinbart gilt als Voraussetzung für die Nutzung des TV-Produktes ein bei der Gesellschaft beauftragter bzw. genutzter Internet- und Telefonie Tarif.

Der Kunde kann das TV-Produkt bei der Gesellschaft unter anderem über die Online-Buchungsstrecke oder per Auftragsformular beauftragen. Für die Nutzung der Medien-/Lizenz-/Programminhalte vom TV-Produkt muss der Kunde zudem einen separaten Vertrag mit Exaring auf Grundlage der jeweils aktuellen AGB und Datenschutzbestimmungen von Exaring schließen. Hierfür fallen keine zusätzlichen Kosten an. Hierbei erhält der Kunde von der Gesellschaft temporäre Zugangsdaten, die im Kundenportal zur Verfügung gestellt werden. Mit diesen Aktivierungsdaten erstellt der Kunde unter www.waipu.tv/aktivierung einen Account, der mit der Buchung bei der Gesellschaft verknüpft ist. Dafür muss der Kunde die AGB und die Datenschutzbestimmungen von Exaring akzeptieren.

Die Nutzung des TV-Produktes erfordert die waipu.tv App und eine breitbandige Verbindung von mindestens 8 Mbit/s pro Stream zum Internet. Die waipu.tv App ist kostenfrei für Smartphone, TV, PC und viele weitere Geräte verfügbar. Eine aktuelle Geräteübersicht zur Nutzung alternativer Endgeräte ist unter dem Link www.waipu.tv/geraete zu finden.

Nähere Informationen zu unterstützten Nutzungsarten, den Nutzungsvoraussetzungen und den von Exaring eingeräumten Nutzungsrechten sind den AGB von Exaring zu entnehmen.

Nutzung nur in Deutschland (und bei temporären Aufenthalten im EU-Ausland). Bei der Nutzung können Kosten bei Dritten für die Datenverbindung anfallen.

Aus lizenzrechtlichen Gründen stehen einige Programmangebote und Funktionalitäten nicht für alle Sender zur Verfügung. Des Weiteren stehen einige Programmangebote und Funktionalitäten nur zuhause (im eigenen Heimnetzwerk) zur Verfügung.

VERTRAGSBEDINGUNGEN

Die Zahlungspflicht für das TV-Produkt beginnt soweit nicht anders vereinbart mit der Inbetriebnahme des Internetanschlusses bzw. bei einem vorhandenen Internet- und Telefonie Tarif mit der Auftragsbestätigung über das TV-Produkt.

Das TV-Produkt beinhaltet einen kostenfreien Nutzungszeitraum im ersten Monat für waipu.tv-Neukunden. Als Neukunde für TV-Produkte gilt, wer erstmalig das waipu.tv Produkt über die Gesellschaft bucht. Die Mindestlaufzeit beträgt einen Monat. Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um einen Monat. Die Kündigungsfrist beträgt einem Monat zum Laufzeitende.

Die Vertragslaufzeit des Internet- und Telefonie Tarifs bleibt durch die Hinzubuchung des TV-Produktes unberührt. Eine Kündigung ist unabhängig vom Internet-Vertrag: Wird der Internet- und Telefonie-Vertrag gekündigt, endet das TV-Produkt nicht automatisch, sondern es bedarf einer separaten Kündigung bei der Gesellschaft.

Ein Tarifwechsel, d.h. Wechsel zwischen den beiden TV-Paketen ist möglich. Eine Vertragsübernahme ist nicht gestattet.

ZAHLUNGSMODALITÄTEN

In dem Fall, dass eine Abbuchung oder Einziehung der Entgelte fehlschlägt oder nicht möglich ist und durch den Kunden zu vertreten ist, ist die Gesellschaft das berechtigt, den Kundenzugang unverzüglich zu sperren. Eine Sperre entbindet den Kunden nicht von seiner Zahlungsverpflichtung. Die Sperre wird aufgehoben oder unterbleibt, sofern der Kunde gegen die Forderung begründete Einwendungen erhebt oder eine Stundungsvereinbarung getroffen worden ist.

GGEW net behält sich des Weiteren vor, bei vorzeitiger Kündigung seitens GGEW net wegen ausstehender Forderung, eine in Hinblick auf die ausstehende Forderung angemessene einmalige Pauschale in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein bzw. ein geringerer Schaden entstanden sei.

PRODUKTBESCHREIBUNG

Mit dem TV-Produkt erhält der Kunde ohne weitere gesonderte Berechnung durch Exaring Zugang zu Medien-/Lizenz-/Programminhalte von waipu.tv im jeweiligen gebuchten Paketumfang gemäß des von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Produktdatenblattes, dieser Leistungsbeschreibung und der Auftragsbestätigung.

In den TV-Produkten sind alle Sender gemäß Senderübersicht unter www.waipu.tv/sender enthalten. Die Anzahl und Sender können sich in geringem Umfang ändern.

Funktionen wie Aufnahme, Pause oder Restart können in den TV-Produkten aus lizenzrechtlichen Gründen für einzelne Sender oder Sendungen nicht zur Verfügung stehen. Exaring kann – sofern aus lizenzrechtlichen Gründen notwendig – getätigte Aufnahmen des Kunden nachträglich löschen.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR PRIVATKUNDEN

(gültig ab 01.07.2024)



PRODUKTPAKETE

WAIPU.TV – COMFORT

Das TV-Produkt waipu.tv Comfort enthält mehr als 200 TV-Sender sowie Zugang zu mehr als 20.000 Inhalten in der waiputhek sowie 50 Stunden Aufnahmespeicher. Es stehen bis zu zwei Streams gleichzeitig zur Verfügung.

WAIPU.TV – PERFECT PLUS

Das TV-Produkt waipu.tv Perfect Plus enthält mehr als 270 TV-Sender, über 70 Pay-TV-Sender ohne Zusatzkosten, mehr als 30.000 Inhalte in der waiputhek sowie einem erweiterten Aufnahmespeicher von 300 Stunden. Es stehen bis zu vier Streams gleichzeitig zur Verfügung. Technisch wird ab dem vierten Stream aus lizenzrechtlichen Gründen ein zweiter Account eröffnet. Hierdurch fallen für den Kunden keine zusätzlichen Kosten an.

ERSTEINRICHTUNG

Der Kunde kann sich unter <https://hilfe.waipu.de/hc/de> Hilfe zur Ersteinrichtung und Nutzung der waipu.tv App holen. Bei der Lieferung des waipu.tv 4K Sticks ist eine Kurzanleitung zur Einrichtung beigelegt.

Die Verantwortung für die Ersteinrichtung liegt beim Kunden. Sofern der Kunde eine Ersteinrichtung seitens der Gesellschaft wünscht, kann dies kostenpflichtig, gemäß der allgemeinen Preisliste für Privatkunden, angefragt werden.

BETRIEB UND ENTSTÖRUNG

Bei Fragen zum Betrieb und technischen Funktionen der TV-Produkte und des waipu.tv 4K Sticks findet der Kunde hilfreiche Tipps unter <https://hilfe.waipu.de/hc/de>.

Bei technischen Störungen des TV Produkts kann der Kunde entweder über das Kontaktformular unter <https://hilfe.waipu.de/hc/de/requests/new> oder per E-Mail über die Emailadresse support@waipu.tv mit dem Kundendienst von Exaring in Kontakt treten.

VERTRAG UND PRODUKTANPASSUNG

Bei Rückfragen zum Vertrag, einschließlich zur Vertragslaufzeit oder einen Tarif-/Produktwechsel kann sich der Kunde über die folgenden

Kontaktwege an die Gesellschaft wenden:

E-Mail: info@ggew-net.de

Telefonisch: 06251/94494-0

Das TV-Produkt wird fortlaufend aktualisiert und weiterentwickelt. Anpassungen der Paketkombinationen und Programmpakete (z.B. aus lizenzrechtlichen oder technischen Gründen) von Seiten Exaring richten sich nach den AGB von Exaring.

HAFTUNG

Die Gesellschaft wird für Applikationen und Content von Dritten keine Haftung übernehmen. Im Übrigen gilt die Haftung entsprechend der dem Internet- und Telefonie Tarifs zugrundeliegenden AGB. Die Gesellschaft ist im Falle der Nutzung von Internetfremd-Dienstleistern nicht regresspflichtig.

PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN IN BEZUG AUF PROGRAMMPAKETE

DER KUNDE IST NICHT BERECHTIGT:

- die Signale zur öffentlichen Vorführung oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten,
- die Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten,
- für die Inanspruchnahme der Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen,
- andere vom Privatgebrauch urheberrechtlich nicht gedeckte Nutzungen vorzunehmen.

Der Kunde ist verpflichtet, die empfangenen Leistungen ausschließlich privat zu nutzen, es sei denn, es ist ihm eine andere Nutzung durch gesonderte Vereinbarung gestattet.

Änderungen vorbehalten, Stand 1. Juli 2024

WEITERE INFORMATIONEN:

www.ggew-net.de

GGEW net GmbH

Dammstraße 68
64625 Bensheim
info@ggew-net.de
www.ggew-net.de