Leistungsbeschreibung

für Glasfaser-Produkte der NEW

06.12.2012

Version 1.2

Inhaltsangabe

1. Übersicht 2
2. Produkte 2
3. Vertragsgegenstand 2
4. Realisierung 2
5. Glasfaseranschluss 3
6. NEW Internetdienst 3
7. NEW Sprachdienst 4
8. NEW Kabel-TV-Dienst 6
9. E-Mail-Account 6
11 Übergang-Dienst zur NEW 6
12. Service 6

1. Übersicht
Die NEW bietet in ihrem Versorgungsgebiet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Glasfaser-Produkte (nachfolgend Basis-Produkt genannt) an. Das Basis-Produkt kann durch optional zubuchbare Produkt-Module erweitert und ergänzt werden. Für die zusätzlichen Produkt-Module gelten, sofern diese nicht in der nachfolgenden Leistungsbeschreibung geregelt sind, die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Allgemeinen oder Besonderen Geschäftsbedingungen sowie Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

2. Produkte
Internet
I. Glasfaseranbindung mit bis zu 1 Gbps Anschluss
II. Internet-Anschluss mit bis zu 100.000 kbit/s Down- und Upstream
III. Internet-Flatrate

Internet und Telefon
I. Glasfaseranbindung mit bis zu 1 Gbps Anschluss
II. Internet-Anschluss mit bis zu 100.000 kbit/s Down- und Upstream
III. Internet-Flatrate
IV. Inklusive Telefon-Anschluss mit zwei Amtsleitungen und bis zu drei Rufnummern
V. Anrufbeantworterfunktion
VI. Telefonie-Flatrate in das deutsche Festnetz kann optional bestellt werden
VII. Preise in das deutsche Festnetz, in das ausländische Telefonnetz, in Mobilfunknetze sowie Preise für Sonderrufnummern sind den aktuellen Preislisten zu entnehmen.

Internet, Telefon und HD-Fernsehen
I. Glasfaseranbindung mit bis zu 1 Gbps Anschluss
II. Internet-Anschluss mit bis zu 100.000 kbit/s Down- und Upstream
III. Internet-Flatrate
IV. Inklusive Telefon-Anschluss mit zwei Amtsleitungen und bis zu drei Rufnummern
V. Anrufbeantworterfunktion
VI. Telefonie-Flatrate in das deutsche Festnetz kann optional bestellt werden
VII. Preise in das deutsche Festnetz, das ausländische Telefonnetz, in Mobilfunknetze sowie die Sonderrufnummern sind den aktuellen Preislisten zu entnehmen.
VIII. COAX-Anschluss für den Empfang analoger und digitaler Fernseh- und Radiosender.

3. Vertragsgegenstand
Die NEW stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit den Glasfaser-Produkten einen Anschluss für die Nutzung des NEW Internetdienstes einschließlich eines Internet-Zugangs sowie optional einen Anschluss für die Nutzung des NEW Sprachdienstes (Telefonanschluss) sowie optional eines TV-Anschlusses zur Verfügung (abhängig von der Produktwahl). Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, derer sich die NEW zwecks Leistungserbringung bedient.

4. Realisierung
Voraussetzung für die Nutzung der Glasfaser-Produkte ist das Vorliegen eines aktiven Glasfaseranschlusses auf einem FTU von der Deutschen Glasfaser und einer CPE von der NEW. Die genannten Dienste werden über eine Anbindung von den Endeinrichtungen des Kunden über dem CPE und FTU realisiert. Die NEW überlässt dem Kunden einen Anschluss, der zur Anschaltung der nachstehend beschriebenen Endgeräte geeignet ist. Die dazu erforderlichen CPE , die in den Räumen des Endkunden angeschlossen werden, stellt die NEW für den Zeitraum der Dienstenutzung zur Verfügung.

Zur Nutzung der Glasfaser-Produkte wird eine CPE (Customer-Premises Equipment) zur Verfügung gestellt, welche den Abschluss des Glasfasernetzes darstellt. Diese Netzabschlusseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endeinrichtungen (z. B. analoges Telefon) zur Übertragung von Sprache und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der Betrieb spezifischer ISDN-Dienste wie die ISDN Sprach- oder Datenübermittlung mit 64 kbit/s LLC sowie analoge Modemverbindungen sind nicht möglich. Der Anschluss von Kartenterminals und die Anschaltung von Alarmanlagen sind nicht realisierbar.

Der Internet-Dienst wird über eine Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet oder 1000 BaseT-Ethernet über RJ45- Stecker an der CPE zur Verfügung gestellt.

Für den Anschluss eines TV-Gerätes oder eines nachgeschalteten breitbandigen Kabel-TV-Verstärkers wird ein Koaxialanschluss (F-Buchse) zur Verfügung gestellt.

5. Glasfaseranschluss

5.1. Die Herstellung des Glasfaseranschlusses einschließlich der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden erfolgt durch die Deutsche Glasfaser (DG). Die Arbeiten des Leitungsnetzanschlusses auf dem Grundstück des Kunden werden mit der Deutsche Glasfaser und dem Kunden separat geregelt.

5.2. Der Glasfaseranschluss wird durch die NEW beauftragt, um die notwendige Glasfaser beim Kunden bereitzustellen.

5.3 Die Bereitstellung des aktiven Anschlusses und der oben genannten Dienste erfolgt mittels der FTU, die seitens der Deutschen Glasfaser gestellt wird und der CPE, die seitens der NEW gestellt wird.

5.4 Der aktive Glasfaseranschluss inklusive der FTU und die CPE (Netzabschlusseinheit) sowie alle entgeltlich und unentgeltich bereitgestellten Geräte und die entsprechende Software bleiben im Eigentum der DG und der NEW, es sei denn, der Kunde hat diese von der DG oder/und der NEW käuflich erworben. Die Installation der CPE erfolgt durch die NEW oder durch ein von der NEW beauftragtes Unternehmen an einer technisch möglichen und wirtschaftlich günsteigen Stelle für die passive Glasfaserabschlusseinheit, welche die Deutsche Glasfaser in den Räumlichkeiten des Kunden installiert.
In der Installation enthalten sind folgende Punkte:
• Anfahrt zum Kunden.
• Montage der CPE unabhängig von der Art der Befestigungsmittel (ohne Gebäudeverkabelung).
• Anschluss der CPE an die Stromversorgung (Bereitstellung erfolgt zwingend durch den Kunden, Stromkosten für die CPE werden durch den Kunden getragen) sowie an den Glasfaseranschluss.

Nicht im Leistungsumfang enthalten und somit nicht zu erbringende Leistungen seitens der NEW sind (unter anderem):
• Verlegung neuer und/oder Verlängerung vorhandener Anschlussleitungen und Anschlüsse (Gebäudeverkabelung und sonstige kostenpflichtige Zusatzleistungen).
• Bereitstellung/Einrichtung/Verlegung von Stromanschlüssen (wenn nicht vorhanden)
• Verkabelungen der Komponenten unter Verwendung zusätzlicher oder abweichender Kabel (ggf. kostenpflichtige Zusatzleistung, welche im Vorfeld mit der NEW abgesprochen werden muss).
• Erweiterungen der Reichweite der gelieferten Wireless WAN (WWAN)- und Wireless LAN (WLAN), sofern diese von der NEW geliefert oder bereitgestellt werden und Bestandteil der oben genannten Produkte sind.
• Neu- oder Änderungsinstallationen von Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computern oder Türöffnern etc.), Installation von Betriebssystemen; Fehlerkorrekturen oder Virenbeseitigung.
• Die Konfiguration von E-Mail-Programmen
• Die Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern.

5.5. Kundenpflichten
Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass die Voraussetzungen für die Installation der NEW-Hardware vorliegen. Insbesondere müssen folgende Voraussetzungen vorliegen:
• Bereitstellung eines trockenen Raumes mit Raumtemperaturen (>0°C und <30°C)
• Sicherung des Gerätes durch unberechtigten Zugriff Dritter
• abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Umfeld von 1.5 Metern vom Installationsort der CPE
• Kann die Installation der CPE aufgrund fehlender Voraussetzungen (z.B. Fehlen von oder unzureichend Vorrausetzung für Anschlüsse) oder aus anderen vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht durchgeführt werden, wird die NEW die Kosten für die vergebliche Anfahrt des NEW Technikers oder des Servicepartners, gemäß der Anfahrtspauschale in der jeweils bei Vertragsschluss gültigen Fassung oder nach einer eventuellen Preisänderung gemäß der dann gültigen Preisliste, in Rechnung stellen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass die NEW keinen Schaden erlitten hat oder bei der NEW nur ein geringer Schaden eingetreten ist.
• Der Kunde wird ausschließlich die Hausinstallationen und Endeinrichtungen sowie Endgeräte anschließen, deren Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in Deutschland zulässig ist und die insbesondere den Regelungen über elektromagnetische Verträglichkeit entsprechen.
• Der Kunde wird alle Änderungs – und Instandhaltungsarbeiten am Netz einschließlich des Übergabepunktes ausschließlich durch die NEW oder durch von ihr beauftragte Personen ausführen lassen.
• Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zu überlassen. Eine Erlaubnis hat der Kunde schriftlich an die NEW zu richten. Die NEW kann die Genehmigung nur aus sachlichen Gründen verweigern.
• Für die Installation des digitalen Empfangsgerätes ist der Kunde zuständig sowie darüber hinaus für die notwendigen Endgeräte (Fernsehgerät etc.).

5.6 Sofern der Kunde einen anderen Ort für die Installation der CPE wünscht, sind die technischen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten zu prüfen. Die NEW kann, sofern die Rahmenbedingungen für eine Installation der CPE an anderer Stelle ungünstig sind, oder technisch nicht möglich sind, dies ablehnen. Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes in unmittelbarer Nähe der Endeinrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Aufwand und zu den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Technikerstundensätzen von der NEW vorgenommen und zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Anwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.

5.7 Nach Inbetriebnahme der CPE erfolgt die Freischaltung des Anschlusses.

6. NEW Internetdienst

6.1. Die NEW richtet einen Internet-Zugang mit IPv6 IP-Adressen ein. Für IPv4 stellt die NEW eine private Netzwerkadresse bereit, die von Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche Adresse umgeschrieben wird. Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte inklusive Protokoll-Overhead und werden als Downstream (vom Netzknoten der NEW zum Kunden) und Upstream (vom Kunden zum Netzknoten der NEW) angegeben. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des Sprach-/Internet-Modems des Kunden, der Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser) oder der Übertragungsstrecke zwischen der NEW Anschalteinrichtung und dem Kunden-PC, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann. Die NEW behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Die NEW behält sich außerdem das Recht vor, bei überdurchschnittlichem Gebrauch des Internetzugangs die Bandbreite zu drosseln.

6.2 Internet Nutzung
Die Internet-Verbindungen, die über Glasfaser-Produkte aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung. Die NEW hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung, die Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder der zentralen NEW-Anbindungen an das Internet gefährdet ist.

7. NEW Sprachdienst

7.1 Bei der Nutzung von Telefonen an der analogen Schnittstelle stehen bei den Glasfaser-Produkten zwei Sprachkanäle zur Verfügung.

7.2 Sprachverbindungen
Die Sprachverbindungen stellen die Realisierung von Verbindungswünschen zu anderen Anschlüssen dar. Verbindungen im entsprechenden Glasfasernetz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtungen kann es zu Einschränkungen im Leistungsumfang kommen. Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde. Die Rufnummerngassen und Preise sind den jeweils gültigen Preislisten zu entnehmen. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall ggf. nicht möglich. Eine Veränderung der Konfiguration der von der NEW eingesetzten CPE bzw. dessen Verwendung an einem anderen Standort kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht bzw. falsch abgesetzt wird. Die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich. Die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht möglich. Unzulässig ist die Anwahl von Zielrufnummern, wenn ein Zustandekommen einer Verbindung nicht gewünscht bzw. durch technische Anwendungen vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf Veranlassung Dritter verhindert wird. Die NEW behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden Zielrufnummern oder Länderkennzahlen zu sperren.

7.3 Die NEW Glasfaser-Produkte stellen grundsätzlich zwei nutzbare Leitungen bereit. Jede dieser Leitungen ist mit einer dedizierten Rufnummer verknüpft. Diese Rufnummern können getrennt angerufen werden und auch parallel für eingehende und ausgehende Gespräche genutzt werden. Darüber hinaus kann an eine der zwei Leitungen eine weitere Rufnummer auf Wunsch zugewiesen werden. Im Gegensatz zur primären Rufnummer kann diese nicht einzeln angerufen werden, ohne dass auch die primäre Rufnummer klingelt. Die dritte Nummer kann nicht einzelnen Geräten dediziert zugeordnet werden. Das heißt, wenn diese Nummer angerufen wird, geht das Signal grundsätzlich auf die dazugehörige Primärrufnummer. Einzige Ausnahme kann hierbei ein Fax sein. Aufgrund der Faxsignalisierung würde ein Fax, welches MDN1 als Rufnummer hat und von extern angerufen wird alleine klingeln (bei Installation einer NFN Dose.)

Sofern der Kunde eine ISDN-Telefonanlage oder ISDN-Telefone verwendet, benötigt der Kunde einen Umwandler (Voice over IP-Gateway). Die NEW bietet einen Umwandler (gegen zusätzliche Kosten; siehe Preisliste), der vollständig konfiguriert geliefert wird. Bei Bestellung dieses Modells können Sie auf unsere Unterstützung zählen. Bei Verwendung eines vom Kunden gewählten Umwandlers ist die Funktionsfähigkeit im Verantwortungsbereich des Kunden. Die NEW kann hier keine Unterstüzung anbieten.

7.4 Optional Festnetz Flatrate
Optional kann der Kunde bei der NEW eine Festnetz-Flatrate für Deutschland buchen.

Tarif Deutschland Flat
Nach Einrichten der Festnetz-Flatrate durch die NEW werden die Sprachverbindungen ins deutsche nationale Festnetz ohne weitere anfallende Minutenpreise abgerechnet. Zur Vermeidung von Überlastungen des NEW Teilnehmernetzes ist das Halten einer dauerhaften Wählverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen ins deutsche nationale Festnetz von über vier Stunden behalten wir uns daher eine Zwangstrennung vor. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort wieder möglich. Die Telefonie darf vom Kunden nur als Endverbraucher und ausschließlich für Sprachverbindungen genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Module für Wiederverkaufstätigkeiten (Resale) oder die Durchführung gewerblicher Telekommunikationsdienstleistungen (z. B. Call Center, Tele-Marketing oder Fax-Dienste) zu nutzen. Des Weiteren darf der bereitgestellte Telefoniedienst nicht genutzt werden, um Verbindungen herzustellen, für welche der Kunde als Gegenleistungen für das Zustandekommen des Gesprächs vermögenswerte Leistungen erhält. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen zu Werbehotlines. Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der Festnetz-Flatrate ausgenommen. Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste der NEW berechnet.

Im Falle des Missbrauchs ist die NEW berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist die NEW berechtigt, die Differenz zwischen dem Telefontarif Deutschland Flat und dem Telefontarif Einsteiger nachzuberechnen.

7.5 Leistungen des NEW Sprachdienstes

7.5.1 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer
Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde die Rufnummer fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

7.5.2 Telefonnummernanzeige
Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Besitzt der Angerufene ein entsprechendes Endgerät wird die Rufnummer des Anrufers im Display seines Telefons angezeigt, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt.

7.5.3 Anrufweiterschaltung
Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden.

Drei Arten der Anrufweiterschaltung können genutzt werden:
• direkte Anrufweiterschaltung.
• Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden.
• Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss.

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung, die Anrufweiterschaltung sicherzustellen. Der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, muss mit der Weiterschaltung einverstanden sein.

7.5.4. Rückfragen/ Makeln
Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten (der gehaltene Gesprächspartner erhält die Ansage „Ihre Verbindung wird gehalten“) und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen) bzw. eine eingehende Verbindung angenommen werden. Das Hin- und Herschalten zwischen zwei Verbindungen wird als „Makeln“ bezeichnet.

Die genaue Funktionsweise der Standardleistungsmerkmale des Sprachdienstes sind den Anleitungen zu entnehmen.

7.5.5. Anrufbeantworterfunktion
Die NEW überlässt dem Kunden kostenlos eine Anrufbeantworterfunktion im Rahmen der Sprachdienste.

7.5.6 Telefonie-Grenzwert
Zum Schutz vor Missbrauch des Sprachdienstes gibt es Grenzwerte für Anrufe an bezahlte Festnetznummern, internationale Telefonnummern, mobile Telefonnummern und Sonderrufnummern. So schützt die NEW Sie vor überraschend auftretenden Kosten. Für eine Standard-Amtsleitung ist eine Grenze von € 100 pro Monat von der NEW vorab eingerichtet. Sie können über die Kundenhotline der NEW den Grenzwert individuell verringern oder erhöhen.

Bei Erreichen des Grenzwertes blockieren wir für Sie die Anrufe an bezahlte Festnetznummern, internationale Telefonnummern, mobile Telefonnummern und Sonderrufnummern. Bei Verwendung des optionalen Pakets Telefon Flatrate ins deutsche Festnetz ist es natürlich weiterhin möglich, in das deutsche Festnetz anzurufen. Auch ist es immer möglich, die 110 oder 112 anzurufen. Die Blockade wird mit Wirkung ab dem nächsten Kalendermonat automatisch aufgehoben.

Fortlaufende Anrufe werden nicht abgebrochen, wenn der Grenzwert erreicht ist. Der Betrag auf Ihrer Rechnung für kostenpflichtige Nummern ist dadurch immer höher als der Betrag des festgelegten Kreditlimits.

7.5.7 Sperre der Vorwahl „0900“
Die NEW sperrt für ihre Kunden den Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen. Die 0900-Sperre gilt für alle Nummern eines Anschlusses. Auf Wunsch des Kunden schaltet die NEW den Zugang

zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, jederzeit unentgeltlich frei. Nach einer Freischaltung kann der Kunde jederzeit wieder die Sperre beauftragen. Die Einrichtung der Sperre erfolgt kostenfrei.

7.5.8 Call by Call/Preselection
Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über Preselection oder Call by Call ist bei Anschlüssen der NEW nicht möglich.

7.5.9 Telefonbucheintrag/Inverssuche
Auf Wunsch des Kunden leitet die NEW Rufnummer, Name und Adresse des Kunden zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Details ergeben sich aus den Hinweisen zum Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis in den Datenschutzhinweisen.

Der Kunde kann auf den Auskunftsdienst „Inverssuche“ verzichten.

7.6 Änderungen, die auf Wunsch des Kunden vorgenommen werden, können zu zusätzlichen Entgelten führen, welche in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen und Preislisten benannt oder separat ausgewiesen werden.

8. NEW Kabel-TV-Dienst

8.1. Die NEW bezieht von Kabelnetzbetreibern analoge und digitale Fernseh- und Radioprogramme, welche sie dem Kunden über Glasfasernetze an der CPE über die F-Buchse (Übergabepunkt) bereitstellt.

8.2 Leistungen der NEW

8.2.1 Die NEW überlässt dem Kunden im Rahmen der rechtlichen, technischen und betrieblichen Möglichkeiten in einem von ihr versorgten Gebiet über einen Anschluss das beauftragte Produkt und gewährt dem Kunden Zugang zum entsprechenden Produkt gemäß den Leistungen nach Maßgabe dieser Leistungsbeschreibung.

8.2.2 Die NEW überlässt dem Kunden den Übergabepunkt zur eigenen Nutzung.

8.2.3 Die NEW übermittelt digitale und analoge Rundfunksignale und ggf. andere Signale bis zum Übergabepunkt (Erfüllungsort). Die NEW übermittelt diese Signale nur, soweit ihr dies durch die Bindung an Gesetze, (internationale) Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. von Landesmedienanstalten und Programmveranstaltern) ermöglicht wird. Einzelne Kanäle, deren Belegung und Nutzung können aufgrund der Einspeisesignale, welche die NEW vom Betreiber der Kabelkopfstation (Kabel-TV-Anbieter) erhält, geändert werden. Hierunter fällt auch die Möglichkeit, während der Vertragslaufzeit technische Verbesserungen einzuführen, insbesondere auch die zur Übertragung analoger Signale genutzte Bandbreite zu reduzieren, ganz oder teilweise einzustellen und zu einer gegebenenfalls verschlüsselten Signalverbreitung zu wechseln. Sofern dadurch beim Kunden zusätzliche Kosten entstehen, wird die NEW den Kunden auf die Änderung und eventuell notwendigen Zusatzgeräte rechtzeitig hinweisen.

8.2.4 Die NEW stellt die aktuelle Programmtabelle über das Kunden-Online-Portal oder als Auslage in den Geschäftsräumen zur Verfügung.

8.3 Analoges, Digitales und HD Fernsehen
Die NEW bietet 40 HD-Kanäle und 100 analoge Kanäle im HD-Fernsehen Paket. Das analoge Signal ist mit einem Splitter einfach über andere Fernseher und Radios im Haus ohne zusätzliche Hardware oder Gebühren zu verteilen. Fernsehen wäre somit überall im Haus, in jedem Zimmer, wo eine Kabelverbindung vorhanden ist, möglich.

Kostenlos Digital Fernsehen

Alle Kanäle werden bei der NEW kostenlos in digitaler Qualität (DVB-C) geliefert. Alles, was man braucht, ist ein DVB-C Receiver. Receiver mit DVB-C-Standard-Logo können verwendet werden. In modernen Fernsehern ist dieser Receiver bereits integriert. Die NEW bietet auch die Möglichkeit, einen DVB-C Receiver separat zu kaufen. Die Preise können Sie der Preisliste entnehmen.

9. E-Mail-Account

9.1. E-Mail-Accounts werden dem Kunden bereitgestellt

Der Kunde erhält bis zu fünf E-Mail Postfächer (vorerst in der Form: wunschname@newmail.de) mit 500 MB Speicherplatz pro Postfach. Der Kunde kann für sein E-Mail Postfach bis zu fünf persönliche E-Mail-Adressen anlegen (auch „aliassen“ genannt). Versand und Empfang von E-Mails bis zu einer Größe von 25 MB sind möglich. Die NEW bietet integriert im Rahmen des E-Mail Service eine Anti-Spam/Virus Anwendung an. Der Wunschname wird vergeben, sofern dieser noch frei ist. Andernfalls wird ein Name von der NEW vergeben.

Der Zugang des Kunden zu seinem Postfach ist mit Web-Browsern und gängiger E-Mail Software
(Protokolle POP3 und IMAP4) möglich. Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail Postfach ist die
Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus E-Mail-Adresse und Passwort.

9.2. Vom Kunden ist eine gültige E-Mail-Adresse zu benennen, an welche die NEW Informationen, welche das Vertragsverhältnis betreffen, senden kann. Grundsätzlich verwendet die NEW hier die standardmäßig erste generierte E-Mail-Adresse.

10. Rechnungsstellung und Speicherung der Verbindungsdaten
Der Kunde erhält von der NEW nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den NEW Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch erhält der Kunde eine kostenpflichtige Papierrechnung, die monatlich an die im Auftrag angegebene Rechnungsanschrift versendet wird. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Online-Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht. Es erfolgt kein Einzelverbindungsnachweis (EVN) über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder Einwahlen ins Internet.
Für die Abrechnung sog. offline abgerechneter Dienste gilt eine Sonderregelung. Die offline abgerechneten Dienste und Rufnummerngassen sind der Preisliste „Sonderrufnummern“ zu entnehmen und dort mit dem Hinweis „Preis wird vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet“ gekennzeichnet.

11 Übergang-Dienst zur NEW

Der Übergang zu den Glasfaser-Produkten der NEW ist sehr leicht. Haben Sie ein Internet-Abonnement oder ein Paket Internet und Telefonie mit Ihrem aktuellen Anbieter? Dann wird die NEW Ihren aktuellen Internet-Vertrag (mit Telefonie und/oder Fernsehen) für Sie beenden und arrangiert für Sie und mit Ihnen ihren Wechsel zur NEW. Möchten Sie Ihren Vertrag selbst kündigen? Wir erklären Ihnen, wie Sie dies in die Wege leiten können.

12. Service

12.1. Allgemeine Entstörung

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich an den Tagen Montag bis Freitag – gesetzliche Feiertage ausgenommen – über den Zeitraum von 8.00 bis 19.00 Uhr erstreckt. Andere Entstörzeiten werden nur im Rahmen des jeweils gültigen Servicelevel-Angebotes der NEW oder deren Dienstleiter für den Sprachbereich gewährt. Innerhalb der Servicezeit wird die NEW auftretende Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf der Rechnung. Die NEW überprüft daraufhin unverzüglich, ob es sich um eine Störung im Glasfasernetz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im Glasfasernetz begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der

Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

12.2 Dienst-Verfügbarkeit

Verfügbarkeitsaussagen sind auf den Standort bezogen und werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung der NEW über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des NEW Produktes beträgt 98,5 % im Jahresmittel.
Weitere Zeiträume, in denen die Dienste unter Umständen nicht bereitstehen sind:

- Wartungsfenster oder Erweiterungen des Netzes oder der Dienste, welche eine Unterbrechung der Netz- und Dienstebereitschaft notwendig machen
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- oder Ausland angeschaltet sind
- durch Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen, höhere Gewalt oder andere Einflüsse, welche die NEW nicht zu vertreten hat

Die Zeiträume sind von der berechneten Verfügbarkeit ausgenommen und führen nicht zu einer Reduzierung der oben dargestellten Verfügbarkeit.

Die Verfügbarkeit von allen in dieser Leistungsbeschreibung genannten Produkten hängt von physikalischen und technischen Merkmalen des jeweiligen Anschlusses ab. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des Sprache-/Internet-Modems des Kunden, der Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs und dessen Einstellungen (Betriebssystem, Browser) oder der Übertragungsstrecke zwischen der NEW-Anschalteinrichtung und dem Kunden-PC, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit kann nicht garantiert werden.