

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR GLASFASERPRODUKTE NEW GLASFASER PROFESSIONAL

## 1. ÜBERBLICK

NEW Niederrhein Energie und Wasser GmbH (nachfolgend: „NEW“) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon- und Internetleistungen basierend auf Glasfasertechnologie (nachfolgend: „Fiber to the Home professional Paket“) an. Fiber to the Home professional-Produkte können durch optional buchbare Paket-Erweiterungen und Zusatz-Optionen erweitert und ergänzt werden. Für alle Optionen gelten, sofern diese nicht in der nachfolgenden Leistungsbeschreibung geregelt sind, die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Geschäftsbedingungen sowie Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

## 2. PRODUKTE

Datum der Markteinführung 16.10.2019

### NEW Glasfaser professional 300

1. Internet-Anschluss mit 300 Mbit/s Down- und 150 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet-Flatrate
3. Wahlweise Premium Router (ggf. Aufpreis pflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. E-Mail
5. Telefon-Anschluss mit vier Sprachkanälen und vier Rufnummern
6. Inklusive Festnetz Flatrate
7. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar

## 3. VERTRAGSGEGENSTAND

NEW stellt dem Kunden im Rahmen der technisch und betrieblichen Möglichkeiten, die in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Glasfaserprodukte zur Verfügung. Darin enthalten ist ein Anschluss zur Nutzung des NEW Internetdienstes und ein Anschluss zur Nutzung des NEW Sprachdienstes (Telefonanschluss) sowie optional die Nutzung des TV-Dienstes (abhängig von der Produktwahl). Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, derer sich zwecks Leistungserbringen bedient wird. Die Bereitstellung setzt voraus, dass ein Hausübergabepunkt (HÜP) installiert worden ist und das Gebäude mit dem Netz von Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH (nachfolgend „Netzbetreiber“) verbunden ist.

## 4. GLASFASERANSCHLUSS

4.1 Die Herstellung des Glasfaseranschlusses (I) einschließlich der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden und den folgenden Installationsarbeiten (Installation des HÜP, (II) Installation des Glasfaserabschlussgeräts (NT) und (III) die zugehörigen Glasfaser-Verkabelungen innerhalb der Wohnung/des Hauses des Kunden) erfolgt durch den Netzbetreiber oder von ihm beauftragte Dritte, die eigenständige Generalunternehmer sind. (nachfolgend als „Generalunternehmer“ bezeichnet). Die Abrechnung erfolgt durch NEW oder durch von NEW beauftragte Dritte im Auftrag des Netzbetreibers.

4.2 Der Hausanschluss wird mindertief auf dem Grundstück verlegt. Der Kunde hat sich im Rahmen der Hausbegehung über den Ort der Verlegung zu informieren. Bevor der Kunde im Bereich der verlegten Leitung Arbeiten durchführt, hat der Kunde eine Planauskunft unter [planauskunft@deutsche-glasfaser.de](mailto:planauskunft@deutsche-glasfaser.de) bei Deutsche Glasfaser anzufragen. Der Kunde ist zur Kostentragung verpflichtet, sollte aus vom Kunden verschuldeten Gründen eine Reparatur oder Verlegung des Glasfaseranschlusses erforderlich werden.

4.3 Die Installation der notwendigen Glasfaser-Verkabelung und -Geräte beim Kunden erfolgt in aller Regel durch einen, vom Netzbetreiber beauftragten, selbständigen Generalunternehmer.

4.4 Das Eigentum an dem Glasfaseranschluss, inklusive alle entgeltlich und unentgeltlich bereitgestellten Geräte und Software, geht nicht an den Kunden über, es sei denn, der Kunde hat diese vom Eigentümer, dem Netzbetreiber, käuflich erworben.

### 4.5 Hausübergabepunkt (HÜP)

Der HÜP wird als Übergangspunkt zwischen der Außen-Erdglasfaser und der Installation innerhalb des Gebäudes gesetzt. Die Öffnung des HÜP durch den Kunden ist unzulässig. Der HÜP wird im Keller oder Erdgeschoss, in einem Umkreis von bis zu 3 Metern zur Wanddurchführung (Bohrloch) installiert. Die NT wird an einer zwischen Kunde und Netzbetreiber vereinbarten Position in der Wohnung/im Haus installiert, dabei beschränkt sich die Kabellänge zwischen HÜP und NT im Einfamilienhaus jedoch auf maximal 20 Meter und im Mehrfamilienhaus auf maximal 20 Meter von Wohnungseintritt bis zum NT. Längere Entfernungen können mit dem Generalunternehmer abgestimmt werden, dabei sind die Mehrkosten

durch den Kunden zu übernehmen. Sofern die Anschlussadresse bereits mit einem anderen Glasfaseranschluss versorgt wurde, entfällt ein Anspruch auf Neubau/Umbau nach der unter 4.1, 2. Absatz dargestellten Art. In diesem Fall nutzt der Kunde – soweit der Dritte die Nutzung gestattet – die an dem Installationsort bestehenden technischen Einrichtungen (NT und/oder Router). Auf Wunsch kann der Kunde einen Umbau nach der unter 4.1 Absatz 2 benannten Art kostenpflichtig beauftragen.

### 4.6 Glasfaserabschlussgerät (NT)

Das NT wandelt das Glasfasersignal auf eine RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss des Routers um und ist zwingend für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Es wird dem Kunden, ausschließlich im Zuge des Basis-Installationsservices, überlassen. Die Miete ist in den monatlichen Grundentgelten der Fiber to the Home Pakete enthalten. Die Öffnung des NT oder die Verwendung anderer Geräte durch den Kunden ist unzulässig.

### 4.7 Router

Zur Nutzung der Fiber to the Home professional Pakete (und damit zur Nutzung des Glasfaseranschlusses) ist es erforderlich einen Router mit dem NT zu verbinden. Wahlweise kann der Kunde den Premium Router (ggf. Aufpreispflichtig gemäß Preisliste) oder einen eigenen Router verwenden, der die Leistungsmerkmale unter 4.6.2 erfüllt.

### 4.7.1 Miet-Router von NEW

Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaseranschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen der NEW Glasfaser professional Pakete und der Zusatz-Optionen wird nur bei Verwendung eines von NEW gegen monatliche Mietgebühr zur Verfügung gestellten Routers gewährleistet. Das Eigentum am Router verbleibt bei NEW. Der Kunde ist zur Rückgabe der Mietsache bei Beendigung des Miet- und/oder Hauptvertragsverhältnisses verpflichtet. Während des Mietverhältnisses verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang an der ihm überlassenen Mietsache. Er ist nicht berechtigt, Manipulationen an der Mietsache vorzunehmen. Darunter fällt beispielsweise das Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses. Eine darüber hinausgehende Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft NEW nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Ersetzt NEW die Mietsache bei Beschädigung oder Verlust, die der Kunde zu vertreten hat, kann NEW eine Entschädigung verlangen. Der vereinbarte Mietpreis ist bis zum Nutzungsende des gebuchten Routers

zu zahlen.

Die genannten Dienste der NEW Fiber to the Home professional Pakete und eventuelle Zusatz-Optionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an das NT und den Router realisiert. Diese Netzabschlusseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endeinrichtungen (z.B. analoger Telefone) 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 (Low Layer Compatibility) sowie analoge Modem-Verbindungen sind am Router nicht möglich. Soll ein ISDN EC-Cash Gerät am Router verwendet werden, ist dieses beim EC-Cash Partner gegen ein modernes IP-fähiges Gerät auszutauschen. Letzteres ist am Router anzuschließen. Nutzt der Kunde eine Wählanlage für Alarmanlagen, ist mit der Sicherheitsfirma zu klären, ob ein separater analoger Telefonanschluss notwendig ist. Wenn nicht, kann das Wählgerät am zur Verfügung gestellten Anschluss betrieben werden. Der Internetdienst wird am Router über eine Schnittstelle 10/100 BaseT-Ethernet oder 1000 BaseT-Ethernet über RJ-45 Stecker zur Verfügung gestellt.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist NEW berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem Router zu installieren sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist der Router für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen.

NEW hat das Recht, den Hersteller und das Modell des Routers innerhalb der Router Kategorie selbständig zu ändern, jedoch stets mit gleichwertiger Ersatzhardware, ohne dass dies Auswirkung auf das Vertragsverhältnis hat.

### 4.7.1.1 Premium Router

Der Premium Router ist ein durch NEW vorkonfigurierter Router mit den folgenden Leistungsmerkmalen:

- 4 LAN-Anschlüsse
- analoger und ISDN-Telefonanschluss
- WLAN (Dual Band 2,4 + 5 GHz – 802.11b/g/n/ac)

### 4.7.2 Kundeneigener Router

Gemäß Telekommunikationsgesetz ist der Kunde berechtigt, einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die Zugangsdaten für den Telefondienst werden dem Kunden von NEW zur Verfügung gestellt. Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann durch NEW nicht gewährleistet werden. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen. NEW übernimmt in diesem Fall keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb der kundeneigenen Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaseranschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.

### Dienst Internet:

Der kundeneigene Router muss folgende technische Features/Spezifikationen erfüllen:

- WAN-Interface: 1000/100Base-T RJ-45 Port
- Router WAN-Interface: DHCP-Client, IPv6rd; IPv4/IPv6 Dual Stack Hinweis:
- Bei der Nutzung eines (V)DSL-Routers wird der standardmäßige WAN-Port nicht funktionieren. Dazu gibt es, abhängig vom Gerät, bei verschiedenen Modellen die Möglichkeit den LAN1-Port in einen WAN-Port umzukonfigurieren.

Um das vom Kunden bestellte NEW Fiber to the Home professional Paket bereitstellen zu können kann es erforderlich sein, eine entsprechende Software-/Firmware- oder Konfigurations-Datei an den Geräten des Kunden (Kundengeräten) aufzuspielen. Durch Anschließen des Kundenendgeräts an das Glasfasernetz erteilt der Kunde NEW die Erlaubnis, Software-/ Firmware- oder Konfigurations-Dateien auf dem Kundenendgerät zu installieren und für den vereinbarten Zweck zu nutzen.

### Dienst Telefonie:

Der kundeneigene Router muss folgende technische Features/Spezifikationen für den Dienst Telefonie erfüllen:

- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law codec
- DTMF Transmission: In-band RFC2833

Zur Nutzung anderer Telefongeräte ist folgendes zu beachten:

- POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
- DECT-Support zur Nutzung von DECT-Geräten direkt am kundeneigenen Router
- S0-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

4.8 Die Installation des HÜP, des NT und der zugehörigen Glasfaserverkabelung innerhalb der Wohnung / des Hauses des Kunden erfolgt durch den vom Netzbetreiber beauftragten, eigenständigen Generalunternehmer. In der Installation enthalten sind folgende Punkte:

- Anfahrt zum Kunden
- Montage des HÜP
- Montage des NT
- Verlegen der Glasfaserkabel. Die Kabellänge im Einfamilienhaus beschränkt sich jedoch auf maximal 20 Meter zwischen HÜP und NT. Im Mehrfamilienhaus beschränkt sich die Kabellänge auf maximal 20 Meter von Wohnungseintritt bis zum NT.
- Anschluss des NT an die Stromversorgung (Bereitstellung hat zwingend durch den Kunden zu erfolgen, Stromkosten für das NT und Router werden durch den Kunden getragen).
- Bei der Nutzung eines (V)DSL-Routers wird der standardmäßige WAN-Port nicht funktionieren.
- Funktionsfähigkeits-Test des Glasfaseranschlusses.

Nicht im Leistungsumfang enthalten und somit nicht zu erbringende Leistungen sind (unter anderem):

- Wand-, Boden- und Deckendurchbrüche die für den Leitungsweg erforderlich sind
- Brandschottung, die notwendig sind um die erforderlichen Durchbrüche zu schließen
- Verlegung neuer und/oder Verlängerung vorhandener Anschlussleitungen und Anschlüsse (Inhausverkabelung), soweit nicht ausdrücklich gesondert vereinbart
- Bereitstellung/Einrichtung/Verlegung von Stromanschlüssen (wenn nicht vorhanden)
- Verkabelungen der Komponenten unter Verwendung zusätzlicher oder abweichender Kabel
- Konfiguration des Routers auf LAN-Seite

- Konfiguration des kundeneigenen Routers
- Erweiterungen der Reichweite des gelieferten Wireless WAN (WWAN) und Wireless LAN (WLAN), sofern diese von NEW geliefert oder bereitgestellt werden und Bestandteil der oben genannten Produkte sind
- Neu- oder Änderungsinstallation von Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computer, Türöffner etc.) und Betriebssystemen
- Fehlerkorrekturen oder Virenbereinigung
- Konfiguration von E-Mailprogrammen
- Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern

#### 4.9 Kundenpflichten

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass die Voraussetzungen für die Installation der Hardware durch den Netzbetreiber vorliegen. Insbesondere müssen folgende Voraussetzungen geschaffen sein:

- Bereitstellung eines lückenlosen Leitungsweges vom HÜP bis zum NT. Das Material sollte, insbesondere in Mehrfamilienhäusern den Brandschutzbestimmungen entsprechen. Dies bedeutet, dass das Material dem LSZH-Bestimmungen entsprechen muss. Der Netzbetreiber benötigt einen lückenlosen Leitungsweg zwischen dem HÜP und dem NT bis in die Wohneinheit(-en) zur freien Verwendung. Dieser Leitungsweg wird vom Kunden zur Verfügung gestellt. Die Kosten für diesen Leitungsweg trägt der Kunde. Diese Leitungswege können bspw. durch ein Leerrohrsystem, einen Kabelschacht oder ähnliches innerhalb des Hauses realisiert werden, unterschiedliche Bauweisen sind möglich. Um in diese Leitungswege das LWL-Kabel einzuziehen zu können, sind einige Parameter zu beachten. In den folgenden Absätzen werden Anforderungen an den Leitungsweg beschrieben, die der Kunde zu beachten hat. Die beschriebenen Anforderungen an den Leitungsweg beziehen sich auf Rohr-/Kanal-Größen, die für die Anbindung einer Wohneinheit notwendig sind. Soll in einem Mehrfamilienhaus ein Leitungsweg die LWL-Kabel für mehrere Wohnungen führen, so ist die Rohr-/ Kanal-Größe entsprechend anzupassen.
- Leerrohr-Systeme sind mit einem Innendurchmesser von mindestens 17,4 mm (M20) und glatten Innenseiten zu erstellen. Flex-Rohre dürfen an der Innenseite nicht geriffelt sein. Der Biegeradius von 60 mm ist bei der Verlegung zwingend einzuhalten. In dem Leerrohr darf sich kein weiteres Kabel befinden
- Kabelkanäle sind in mind. 15x15mm auszuführen und so zu installieren, dass ein Biegeradius von 60mm gewährleistet ist.
- Mikrorohrsysteme sind so zu verlegen, dass jeder Wohneinheit ein eigenes Röhrchen zugewiesen wird, welches auf den Etagen so zu verbinden ist, dass eine durchgehende Verbindung von der Wohnung bis zum Hausübergabepunkt entsteht.
- Sollte der Leerrohrweg über die Außenfassade gelegt werden, ist er vor Vandalismus zu schützen und muss für den Außenbereich geeignet sein. Der Schutz vor Vandalismus kann wie folgt gewährleistet werden: Der Leitungsweg besteht aus einem Metallkabelkanal oder Metallrohr. Der Leitungsweg aus Kunststoff wird durch ein zusätzliches Kabelschutzeisen geschützt.
- Der Kunde stellt einen trockenen Raum mit Raumtemperaturen zwischen 0°C und 30°C zur Installation zur Verfügung.
- Der Kunde gewährleistet die Sicherung des Gerätes vor unberechtigtem Zugriff Dritter.
- Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des NT zur Verfügung.
- Der Kunde wird nur Hausinstallationen und Endeinrichtungen sowie Endgeräte anschließen, deren Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in Deutschland zulässig sind und die insbesondere den Regelungen über elektromagnetische Verträglichkeit entsprechen.
- Der Kunde wird alle Änderungs- und Instandhaltungsarbeiten am Netz des Netzbetreibers einschließlich des Übergabepunktes ausschließlich durch den Netzbetreiber oder durch die vom Netzbetreiber beauftragten Dritten ausführen lassen.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zu überlassen. Eine Einwilligung hat er schriftlich vom Netzbetreiber einzuholen.
- Für die Installation des digitalen Empfangsgeräts ist der Kunde zuständig sowie darüber hinaus für die notwendigen Endgeräte (Fernsehgerät, etc.).
- Der Kunde nutzt die Leistungen des Netzbetreibers nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen. Insbesondere darf er keine Anwendungen ausführen oder Einrichtungen nutzen, die zu Veränderungen an der logischen oder physikalischen Struktur des Netzes des Netzbetreibers oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen.

Ist am Tag der Realisierung des Hausanschlusses kein geeigneter Leitungsweg vorhanden, wird das NT in einem Abstand von bis zu 1 Meter zum HÜP und mit mindestens 50 cm Abstand zu Decken- und Seitenwand montiert. Kann die Installation des NT aufgrund fehlender Voraussetzungen (z.B. Fehlen von Leitungswegen) oder aus anderen vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht durchgeführt werden, hat der Kunde dem Netzbetreiber für die vergebliche Anfahrt des Technikers oder des Servicepartners, die in der jeweils bei Vertragsschluss oder nach einer Preisänderung gültigen Preisliste genannte Anfahrtspauschale zu ersetzen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass s NEW oder der Netzbetreiber überhaupt keinen Schaden erlitten hat oder nur ein geringer Schaden eingetreten ist.

4.10 Bei der gemeinsamen Hausbegehung legt der Kunde zusammen mit dem Netzbetreiber oder dem Generalunternehmer fest, an welchen Punkten im Gebäude die Montage des HÜP und des NT erfolgen soll (die Länge der Glasfaserkabel zwischen HÜP und NT beträgt in Einfamilienhäusern maximal 20 Meter und maximal 20 Meter in Mehrfamilienhäusern von Wohnungseintritt bis zum NT).

4.11 Sofern der Kunde (nach der gemeinsamen Hausbegehung) einen anderen Ort für die Installation der NT wünscht, sind die technischen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten zu prüfen. Der Netzbetreiber oder ein von ihm beauftragter Dritter kann, sofern die Rahmenbedingungen für eine Installation des NT an anderer Stelle ungünstig oder technisch nicht realisierbar sind, die Installation an dem anderen Ort ablehnen. Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes in unmittelbarer Nähe der Endeinrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Aufwand und zu dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Technikerstundensätzen vom Netzbetreiber vorgenommen und zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Anwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.

4.12 Nach Inbetriebnahme des Glasfaseranschlusses erfolgt die Freischaltung des Anschlusses und der Dienste.

## 5. NEW INTERNETDIENST

5.1 Der Internetanschluss wird am NT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt.

Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal

NEW Glasfaser professional 300	300	300	300	150	150	150

5.2 NEW richtet einen Internet-Zugang mit IPv6 IP-Adressen ein. Für IPv4 stellt NEW eine private Netzwerkadresse bereit die von Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche Adresse umgeschrieben wird. Die Übertragungsgeschwindigkeit ab NT kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des kundeneigenen Routers, der Leistungsfähigkeit des PC des Kunden und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser, etc.) oder der Übertragungsstrecke zwischen Glasfaserabschlussgerät (NT) und dem PC des Kunden, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab NT kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab NT effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann. NEW behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. NEW behält sich außerdem das Recht vor, bei überdurchschnittlichem Gebrauch des Internetzugangs die Bandbreite zu drosseln.

#### 5.3 Internet Nutzung

Die Internetverbindungen, die über Fiber to the Home professional Pakete aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung. NEW hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung die Gesamterfügbarkeit des Netzes oder der zentralen Anbindungen an das Internet gefährdet sind.

## 6. NEW SPRACHDIENST

6.1 Bei der Nutzung von Telefonie stehen innerhalb des Fiber to the Home professional Pakets 4 Sprachkanäle zur Verfügung.

#### 6.2 Sprachverbindungen

Die Sprachverbindungen stellen die Realisierung von Verbindungswünschen zu anderen Anschlüssen dar. Verbindungen im Netz von NEW 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 ins 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 des von Routers 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. NEW behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden Zielrufnummern oder Länderkennzahlen zu sperren.

6.3 Das Fiber to the Home Paket stellt vier Sprachkanäle und die gleiche Anzahl an Rufnummern bereit. Die vier Rufnummern können parallel für eingehende und ausgehende Gespräche genutzt werden. Die Rufnummerübernahme vom bisherigen Anbieter zu NEW ist möglich.

#### 6.4 Verwendung von (ISDN) Telefonanlagen bzw. Nutzung mehrerer Rufnummern

Mit dem Telefoniedienst können statt analoger Telefone auch ISDN-Telefone oder Telefonanlagen genutzt werden und damit auch bis zu zehn Rufnummern verwendet werden. Diese Funktionalität steht sowohl für den Premium Router, als auch den kundeneigenen Router zur Verfügung. Sofern ein kundeneigener Router genutzt wird, werden Zugangsdaten der Telefonleitung(-en) benötigt. Die gelieferten Zugangsdaten sind in den kundeneigenen Router einzugeben. Standardmäßig werden vier Sprachkanäle und ebenso viele Rufnummern zur Verfügung gestellt. Zusätzliche Rufnummern sind buchbar. Bei NEW Glasfaser professional 300 wird ab der fünften Rufnummer ein einmaliger Betrag pro Rufnummer berechnet. Die Höhe der Kosten sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Die Möglichkeit zur Nutzung von ISDN ist bei Buchung des Premium Routers oder bei Beauftragung des kundeneigenen Routers in Abhängigkeit von dessen technischen Eigenschaften möglich. Es gibt Geräte bei denen nur eine „1:1 Verknüpfung“ besteht. Das bedeutet, dass der Umwandler nur so zu konfigurieren ist, dass für jede Rufnummer ein Sprachkanal erforderlich ist. In diesem Fall können nicht mehrere Rufnummern mit einem Sprachkanal konfiguriert werden, dies variiert von Gerät zu Gerät. Die monatliche Grundgebühr des NEW professional-Produktes bleiben gleich. Dem Kunden ist bewusst, dass er für alle Telefonate, welche über diese Sprachkanäle geführt werden, haftet und akzeptiert darüber hinaus eventuelle Qualitätseinbußen bei der Nutzung der Sprachkanäle über einen Internetzugang. Des Weiteren akzeptiert er, dass die Nutzung der Sprachkanäle nur aus einem von NEW festgelegten IP-Netzbereich genutzt werden kann.

Die Möglichkeit zur Nutzung von ISDN ist abhängig von den technischen Eigenschaften des kundeneigenen Routers. Es gibt Geräte bei denen nur eine „1:1 Verknüpfung“ besteht. Das bedeutet, dass der Umwandler nur so zu konfigurieren ist, dass für jede Rufnummer ein Sprachkanal erforderlich ist. In dem Fall können nicht mehrere Rufnummern mit einem Sprachkanal konfiguriert werden, das variiert von Gerät zu Gerät. Die monatlichen Grundgebühren der NEW professional-Produkte bleiben gleich. Dem Kunden ist bewusst, dass er für alle Telefonate, welche über diese Sprachkanäle geführt werden, haftet und akzeptiert darüber hinaus eventuelle Qualitätseinbußen bei der Nutzung der Sprachkanäle über einen Internetzugang. Des Weiteren akzeptiert er, dass die Nutzung der Sprachkanäle nur aus einem von NEW festgelegten IP-Netzbereich genutzt werden kann.

6.5 NEW Glasfaser professional 300 beinhaltet innerhalb des Telefoniedienstes vier Sprachkanäle und vier Rufnummern, sowie eine Festnetz Flatrate national. Mit der Festnetz Flatrate national sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises des Tarifs abgegolten. Anrufe zu Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Die Nutzung der Festnetz Flatrate national gilt immer für die vier inkludierten Sprachkanäle.

#### 6.6 Zusatz Optionen für Telefonie

Optional kann der Kunde beim NEW Glasfaser professional 300 Telefonie Zusatz-Optionen bestellen. Es gibt folgende Telefon-Optionen:

- 1) Festnetz Flatrate international 1
- 2) Festnetz Flatrate international 2
- 3) Mobilfunk Minuten Paket 100
- 4) Mobilfunk Minuten Paket 250
- 5) Mobilfunk Minuten Paket 500

Für die Telefon-Optionen werden Gebühren fällig. Die Höhe der Gebühren sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Ausgenommen von den vorgenannten pauschal abgerechneten Telefon-Optionen sind:

- Gespräche zu kostenpflichtigen Servicrufnummern
- Dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwahlverbindungen), Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen
- Verbindungen zu Sonderrufnummern
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines)
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt
- Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen berechnet der Anbieter die Entgelte für internationale Verbindungen; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten. In den Telefon-Optionen abgerechneten Flatrates sind Verbindungen im Rahmen folgender Leistungen nicht beinhaltet:
- Anrufweiserschaltungen
- Konferenzschaltungen

Für diese Verbindungen werden die jeweiligen Verbindungspreise für nationale, internationale oder sonstige Ziele berechnet; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

Die Flatrates gelten nicht für:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten)
- Anbieter von Mehrwertdiensten
- Telekommunikationsdiensteanbieter
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen
- öffentliche Verwaltungen
- Finanzinstitute
- Krankenhäuser

Die Nutzung der Flatrates, auch solcher, die möglicherweise in ein der NEW Fiber to the Home professional Pakete inkludiert sind, gilt bei NEW Glasfaser professional 300 für 4 Sprachkanäle. Bei Verstößen ist NEW berechtigt, die Telefon-Optionen und/oder NEW Fiber to the Home professional Pakete fristlos zu kündigen.

#### 1) Festnetz Flatrate international 1

Nach Einrichten der Festnetz Flatrate international 1 werden die Sprachverbindungen in die Festnetze der Länder gemäß Auflistung in der Preisliste ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

#### 2) Festnetz Flatrate international 2

Nach Einrichten der Festnetz Flatrate international 2 werden die Sprachverbindungen in die Festnetze der Länder gemäß Auflistung in der Preisliste ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

#### 3) Mobilfunk Minuten Paket 100

Pauschalpreis für 100 Freiminuten für Gespräche innerhalb aller deutschen Mobilfunknetze. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.

#### 4) Mobilfunk Minuten Paket 250

Pauschalpreis für 250 Freiminuten für Gespräche innerhalb aller deutschen Mobilfunknetze. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.

#### 5) Mobilfunk Minuten Paket 500

Pauschalpreis für 500 Freiminuten für Gespräche innerhalb aller deutschen Mobilfunknetze. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.

Zur Vermeidung von Überlastungen des Teilnehmernetzes von NEW ist das Halten einer dauerhaften Wahlverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen von über vier Stunden behält sich NEW 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 Telefonedienst nicht genutzt werden um Verbindungen herzustellen, für welche der Kunde als Gelegenheitsleistung 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. Im Falle des Missbrauchs ist NEW berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist NEW berechtigt, die Differenz zwischen dem Telefentarif Festnetz Flatrate national und dem normalen Telefentarif nachzuberechnen.

#### 6.7 Leistungen des Sprachdienstes von NEW

##### 6.7.1 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.

##### 6.7.2 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.

##### 6.7.3 Anrufweiserschaltung

Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Drei Arten der Anrufweiserschaltung können genutzt werden:

- Direkte Anrufweiserschaltung
- Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden
- Anrufweiserschaltung bei besetztem Anschluss
- Anrufweiserschaltung bei Stromausfall

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung „Anrufweiserschaltung“ sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiserschaltung einverstanden ist.

##### 6.7.4 Anrufbeantworterfunktion

NEW überlässt dem Kunden kostenlos eine Anrufbeantworterfunktion.

##### 6.7.5 Telefonie-Grenzwert

Zum Schutz vor Missbrauch des Sprachdienstes gibt es Grenzwerte für abgehenden Gespräche zu nationalen, zu internationalen, mobilen und Sonderrufnummern. So schützt der Netzbetreiber NEW Kunden vor überraschenden Kosten. Für eine Standard Telefonleitung ist eine Grenze von 100 € pro Monat gültig. Für Änderungen des Telefonie-Grenzwerts kontaktieren Sie die NEW Kundenhotline. Bei Erreichen des Grenzwertes blockiert NEW abgehenden Gespräche zu nationalen, internationalen, mobilen und Sonderrufnummern, die nicht von einer Flatrate umfasst sind. Auch die Nummern 110 und 112 sind immer erreichbar. Die Blockade wird mit Beginn des nächsten Kalendermonats automatisch aufgehoben. Fortlaufende Aufrufe werden abgebrochen, wenn der Grenzwert erreicht ist. Der Rechnungsbetrag für kostenpflichtige Nummern kann entsprechend höher sein, als der Betrag des festgelegten Kreditlimits.

6.7.6 Sperre der Vorwahl „0900“, VPN-Dienste 0189xy und Auskunftsdienste 018-1 bis 018-9 Verbindungen zu sogenannten offline gebillten Service-Rufnummern, d.h. Rufnummern, bei denen der Preis durch den Diensteanbieter und nicht durch die Bundesnetzagentur oder den Teilnehmernetzbetreiber festgelegt wird, sind grundsätzlich gesperrt. Es handelt sich insbesondere um die Vorwahlbereiche 0900x, 0189xy und 018-1 bis 018-9. Zugänge zu Onlinediensten 019x sind ebenfalls gesperrt.

##### 6.7.7 Preselection/Call by Call

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

##### 6.7.8 Telefonbucheintrag/Inversuche

Auf Antrag des Kunden leitet NEW Rufnummer, Name und Adresse des Kunden zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Details ergeben sich aus den Hinweisen zum Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis in den Datenschutzhinweisen. Kunden können dem Auskunftsdienst „Inversuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) widersprechen.

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

## 7. E-MAIL-ACCOUNTS

### 7.1 Bereitstellung von E-Mail-Accounts

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

### 7.2 E-Mailadresse

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

## 8. RECHNUNGSSTELLUNG UND SPEICHERUNG DER VERBINDUNGSDATEN

Der Kunde erhält von NEW nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechnete, verbrauchsunabhängige monatliche Grundgebühr, die verbrauchsabhängigen Entgelte, sowie Entgelte für gebuchte Vertragsoptionen 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 Antrag und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Online-Rechnung mit Einzelverbindungs nachweis (EVN). Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden. Für die Abrechnung sog. offline abgerechneter Dienste gilt eine Sonderregelung. Die separat abgerechneten Dienste und Rufnummernergassen sind der Preisliste „Sonderrufnummern“ zu entnehmen und dort mit dem Hinweis „Preis wird vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet“ gekennzeichnet.

## 9. VERTRAGSBEDINGUNGEN ZUR PORTIERUNGSPHASE

9.1 In der Zeit zwischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses bis zur Rufnummernübernahme, längstens jedoch für 12 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses, wird dem Kunden kostenlos Internet zur Verfügung gestellt. Für den Zeitraum bis zur Rufnummernübernahme wird dem Kunden der Telefonedienst mit einer von NEW vorübergehend zur Verfügung gestellten Rufnummer freigeschaltet. Diese vorübergehende Rufnummer fällt mit Rufnummernübernahme automatisch weg. Es sei denn der Kunde wünscht die Übernahme dieser Rufnummer im Rahmen der technischen Möglichkeiten. Neukundenvorteile, wie Online Bonus und Aktionsgutschrift, werden erst nach der Rufnummernübernahme gewährt, die Aktionsgutschrift jedoch nur bis zum 12. Monat der Vertragslaufzeit.

9.2 Alle vom Kunden im Rahmen des Glasfaser-Dienstevertrages ausgewählten Paket-Erweiterungen oder Zusatz-Optionen werden ab dem Zeitpunkt der technischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses freigeschaltet und gemäß Preisliste abgerechnet. Das Hinzubuchen während der Vertragslaufzeit ist möglich. Die Kündigung ist auf monatlicher Basis zum Monatsende möglich, sofern dies nicht anders angegeben ist.

9.3 Der von NEW angebotene Premium Router wird dem Kunden als Mietgerät überlassen. Den Mietpreis für den Premium Router entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste. Die Mindestvertragslaufzeit für den Premium Router beträgt 24 Monate und mit einer Frist von drei Monaten kündbar. Erfolgt keine fristgemäße Kündigung, so verlängert sich die Vertragslaufzeit für den Premium Router um weitere 12 Monate mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten. Wird der Vertrag über Fiber to the Home professional Pakete, gleich aus welchem Grund beendet, endet auch das Mietverhältnis des Premium Routers, ohne dass es insoweit einer gesonderten Kündigung bedarf.

## 10. ROUTER-WECHSEL

10.1 Der Wechsel des Routers im Mietverhältnis ist auf einen Geschäftsvorfall innerhalb von 24 Monaten limitiert und kann über die telefonische Kundenbetreuung von NEW beauftragt werden.

10.2 Der Kunde ist im Falle eines Wechsels auf kundeneigenen Router zur Rückgabe des bisherigen gemieteten Routers innerhalb von 14 Tagen nach Durchführung des Wechsels verpflichtet. Andernfalls behält sich NEW vor, eine Ausgleichszahlung für die nicht rechtzeitig erfolgte Rückgabe des

Gerätes vom Kunden zu verlangen. Selbiges behält sich NEW auch für den Fall der unvollständigen oder beschädigten Rücksendung des bisherigen gemieteten Routers vor. Die jeweiligen Preise für die Ausgleichszahlung entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste. Ein gemieteter Router kann nicht gegen Zahlung eines einmaligen Kaufpreises aus dem Mietvertrag ausgelöst werden.

**10.3** Im Falle eines Downgrades auf den kundeneigenen Router ist NEW zur Einforderung der Mietgebühren des gebuchten Routers für die restliche Vertragslaufzeit berechtigt. Die Vertragslaufzeit bleibt bei einem Wechsel auf den kundeneigenen Router unberührt.

**10.4** Die Rückgabe des gemieteten Routers vor Ablauf der hierfür geltenden Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten stellt keine Kündigung dar und entbindet den Kunden nicht von der Zahlung des vereinbarten monatlichen Mietpreises. In diesem Fall wird NEW dem Kunden den Restbetrag als Einmalbetrag in Rechnung stellen.

#### **11. WECHSEL ZU NEW / RUFNUMMERNÜBERNAHME**

NEW beendet den aktuellen Festnetztelefon-Vertrag beim bisherigen Anbieter, sofern der Kunde die Übernahme seiner alten Telefonnummern wünscht. In dem Fall sollte der Kunde den Telefon-Vertrag nicht selbst kündigen, da die Gefahr besteht, dass die Telefonnummer anderweitig vergeben wird, verloren geht und nicht übernommen werden kann. Ist die Rufnummernübernahme nicht gewünscht, kann der Vertrag beim bisherigen Anbieter nur durch den Kunden selbst gekündigt werden. Zusätzliche Verträge (z.B. reine Internet-Verträge oder TV-Verträge über einen weiteren Anbieter) müssen durch den Kunden eigenverantwortlich gekündigt werden.

#### **12. MESSVERFAHREN ZUR SICHERSTELLUNG DER DIENSTGÜTE**

Die Plattformen, Netzelemente und Systeme zur Abwicklung des Datenverkehrs von Telefonprodukten werden – soweit es die jeweilige Technik ermöglicht – gemessen bzw. kontrolliert. Sowohl automatisch – im Zusammenspiel mit den Network Operation Center (NOC) – als auch auf speziellen Kundenauftrag hin. Zur Sicherstellung kommen, abhängig von der jeweiligen Technik, Systeme und Applikationen zum Einsatz, die z.B. Informationen zur Auslastung und Performance der betreffenden Netzelemente bzw. der Übertragungsstrecken generieren, um aus den gewonnenen Erkenntnissen ein Steuern bzw. (Um-)Routen des Datenverkehrs vorzunehmen bzw. planerisch die Netz- und Servicekapazitäten bedarfsgerecht zu erweitern, um dem Verkehrsaufkommen aufgrund

der vereinbarten Servicequalität oder der gestiegenen Kundennachfrage gerecht zu werden. Zur Kontrolle der Performance und Servicequalität ist ein mehrstufiges Reporting etabliert.

#### **13. SERVICE**

##### **13.1 Allgemeine Entstörung**

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich montags bis freitags – 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 von NEW für den Sprachbereich gewährt. Innerhalb der Servicezeit wird NEW auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf jeder Rechnung. NEW überprüft nach Störungsmeldung unverzüglich, ob hierfür der Netzbetreiber verantwortlich ist oder ob die Störung von Fremdnetzen verursacht wird. In diesem Fall wird der Teilnehmer hierüber informiert und es gelten dann die jeweiligen Entstörungsfristen des Fremdnetzbetreibers.

##### **13.2 Dienst-Verfügbarkeit**

Verfügbarkeitsaussagen werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung durch den Kunden an NEW über die Störung und der Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des jeweiligen Paketes von NEW Glasfaser 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 Dienstbereitschaft 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 NEW nicht zu vertreten hat.

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