Leistungsbeschreibung

Glasfaser für Privatkund*innen

1. Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Glasfaser Produkts für Privatkund*innen der DN-CONNECT. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DN-CONNECT.

2. Leistungsumfang

DN-CONNECT stellt dem Privatkund*innen einen Breitband-Internetzugang zur Verfügung. Die Dienstleistung basiert auf der Bereitstellung einer Teilnehmeranschlussleitung (TAL) der Deutschen Telekom AG oder, soweit vorhanden, einer DN-CONNECT-eigenen Teilnehmeranschlussleitung sowie auf DN-CONNECT eigener Infrastruktur (Kupferkabel, Glasfaser). Als Abschluss der Leitung kann der Kunde einen Premium AVM-Router zur IP-basierten Anbindung an das Internet optional leihen oder ein eigenes Gerät nutzen. Bei Nutzung eines eigenen Geräts erhält der Kunde Zugangsdaten für das Endgerät.

2.1. Standardleistungen

2.1.1. Allgemein

Der Kunde erhält optional einen Premium AVM-Router (technische Details siehe www.avm.de) von DN-CONNECT für den Anschluss von Telefongeräten und des Heimnetzes sowie die erforderlichen Zugangsdaten zur Inbetriebnahme des Anschlusses.

2.1.2. Internetanschluss

Die DN-CONNECT ermöglicht dem/der Kund*in über einen PPPoE-Einwahlzugang den Zugang zum Internet. Bei der Einwahl wird dem Endgerät eine dynamische IP Adresse zugewiesen. Zukünftig kann es im Zuge der Einführung von Carrier-Grade-NAT zu Einschränkungen bei der Weiterleitung von portbasierten Diensten kommen. Unter IPv6 steht eine Portweiterleitung auch zukünftig zur Verfügung.

2.1.3.Tarife & Bandbreiten

Abhängig von der Verfügbarkeit können folgende Produkte bestellt werden:

Produkt	Download	Upload
GO FIBER 300	300 MBit/s	150 MBit/s
GO FIBER 500	600 MBit/s	300 MBit/s
GO FIBER 1000	1.000 MBit/s	500 MBit/s

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des/der Kund*in konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussteilung (bei Kupfer), der Netzauslastung und der Geschwindigkeit der angewählten Internetserver abhängt. Im Rahmen des Internetanschlusses wird eine Internet-Verbindung vom Übergabepunkt des/der Kund*in bis zum Vermittlungsknoten der DN-CONNECT bereitgestellt. Innerhalb von 24 Stunden erfolgt jeweils eine Zwangstrennung des Internetsignals. Der Kunde erhält die Zugangsdaten für seinen bei der DN-CONNECT beauftragten Anschluss schriftlich.

2.1.3. Telefonie (VoIP)

Die Nutzung der Telefonie (VoIP) setzt einen funktionsfähigen Internetanschluss der DN-CONNECT voraus (siehe Abschnitt 2.1.2.).

Standardmäßig erhält der Kunde bis zu drei Rufnummern aus dem jeweiligen Vorwahlbereich am gemeldeten Wohnort. Der Kunde hat die Möglichkeit Rufnummern seines bisherigen Telefonanschlusses im selben Vorwahlbereich zu portieren. Dies setzt voraus, dass der bisherige Netzbetreiber das Portierungsaustauschverfahren unterstützt.

Eine nachträgliche Beauftragung von Rufnummern ist kostenpflichtig. Maximal sind drei Rufnummern pro Anschluss möglich.

Die Mehrfachregistrierung einer Rufnummer wird nicht unterstützt. Pro Anschluss können bis zu zwei Gespräche gleichzeitig geführt werden.

Die Telefonie schließt die Gesprächsvermittlung ins Festnetz und Mobilfunknetz im In- und Ausland ein.

DN-CONNECT stellt dem/der Kund*in die Leistung nach dem jeweils gültigen Flyer und den aktuellen Preislisten in Rechnung. Die aktuell gültigen Dokumente sind im Internet abrufbar unter: www.dn-connect.de.

Folgende Sonderrufnummern (kostenpflichtige Mehrwertdienste) sind dauerhaft gesperrt: 012x, 018xy, 0900x, 0191x - 0194x und andere Auskunftsdienste.

Die Nutzung von Call-by-Call und Preselection ist nicht möglich. Anrufe zu Notrufnummern (110 und 112) werden an die jeweilige Notrufzentrale des Ortnetzes weitergeleitet.

Abhängig von der Qualität der Internetanbindung und der verwendeten Telefongeräten kann es zu Einschränkungen bei den Sprachverbindungen kommen, z.B. reduzierte Sprachqualität. Dies gilt auch für vom/von Kund*innen vorgenommene Änderungen an der Konfiguration der FRITZ!Box.

Eine zuverlässige Faxübertragung kann nicht gewährleistet werden und ist daher ausdrücklich vom Leistungsumfang ausgeschlossen und kein Bestandteil des Vertrages.

Hinweis: Der VoIP-Anschluss ist nicht geeignet für die Nutzung von Aufzugsteuerungen, Alarmanlagen, Feuermeldern, Notruftelefonen, Brandmeldeanlagen, Einbruchmeldern und ähnlichen Anwendungen, da
diese eine höhere als die zugesicherte Verfügbarkeit erfordern.

DN-CONNECT ist eine Marke der SOCO Network Solutions GmbH
Nordstraße 102a • 52353 Düren • 02421/888 111
info@dn-connect.de • www.dn-connect.de

Leistungsbeschreibung

Glasfaser für Privatkund*innen

2.2. Optionale Leistungen
Standardmäßig erfolgt die Inbetriebnahme durch den/die Kund*in selbst. Optional kann ein kostenpflichtiger Vor-Ort-Installationsservice beauftragt werden. Dieser kann nur bei Beauftragung einem von DN-CONNECT verliehenen Premium AVM-Router geleistet werden. Für weitere Details siehe DN-CONNECT Preisliste.

3. Technische Vorraussetzungen

Für die Nutzung des Glasfaser-Anschlusses sind folgende technische Voraussetzungen notwendig:

- Verfügbarkeit und entsprechende Qualität der TAL oder der DN-CONNECT eigenen Infrastruktur. Die Verfügbarkeit der Tarife kann online unter www.dn-connect.de geprüft werden.
- Es wird empfohlen, die von der DN-CONNECT leihweise zur Verfügung gestellte Hardware (FRITZ!Box) zur Nutzung der beauftragten Dienste zu verwenden. Die grundlegende Einrichtung der DN-CONNECT-Hardware erfolgt nach Inbetriebnahme mittels automatischer Provisionierung durch das Internet-Protokoll TR-069.
- Die Inbetriebnahme und Einrichtung eines kundeneigenen, kompatiblen Endgeräts liegt in der Verantwortung des/der Kund*in.

4. Installation

Die Installation des Endgeräts erfolgt durch Selbstmontage des/der Kund*in. Bei Beauftragung eines kostenpflichtigen, optionalen Vor-Ort-Installationsservice, welcher nur bei einem von DN-CONNECT verliehenen Routers ausgeführt kann, erfolgt die Inbetriebnahme des Endgeräts (FRITZ!Box) durch einen DN-CONNECT-Techniker.

Vor Ort muss ein DN-CONNECT Glasfaser Anschlusspunkt vorhanden und zugänglich sein. Die Funktionsfähigkeit der Verkabelung vom Glasfaseranschlusspunkt (APL) zum Internet-Modem liegt im Verantwortungsbereich des/der Kund*in.

4.1. Endgerät
Das Endgerät wird, optional bei Nutzung eines von DN-CONNECT verliehenen Endgeräts, für die Gebühr von 9,95 € an den/die Kund*in versendet. Bei Beauftragung des kostenpflichtigen, optionalen Vor-Ort-Installationsservice, wird dem/der Kund*in das Endgerät am Tag der Installation durch den DN-CONNECT-Techniker übergeben.

4.2. Bereitstellung
Die Bereitstellung des Produkts erfolgt werktags (Montag bis Freitag) in der Regel ca. 14 Werktage nach Bestelleingang.
Stellt DN-CONNECT nach Beauftragung fest, dass der Vertrag beim bisherigen Anbieter noch nicht kündbar ist (z. B. weil die Mindestvertragslaufzeit beim bisherigen Anbieter noch nicht abgelaufen ist), wird der Auftrag vorgemerkt und der Kunde wird vor Auslaufen des Vertrages von DN-CONNECT kontaktiert.

4.3. Übernahme bestehender Anschlüsse/ Portierungsfenster
Die Übernahme bestehender Anschlüsse findet während des sogenannten Portierungsfenster statt, werktags (Montag bis Freitag) zwischen 9:30 Uhr und 15:30 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraumes erfolgt die Übernahme der physikalischen Anschlussleitung und der zu übernehmenden Rufnummern des bisherigen Anbieters. Während der Übernahme wird der Dienst unterbrochen.

4.4. Telefonbucheintrag
DN-CONNECT beauftragt auf Wunsch des/der Kund*in den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronischer Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.

4.5. Hinweise zur WLAN- und VoIP-Konfiguration
Zur Nutzung der WLAN-Funktionalität sind die erforderlichen Einstellungen durch den/die Kund*in selbst durchzuführen. Es besteht kein Supportanspruch gegenüber der DN-CONNECT bei der Konfiguration von WLAN fähigen Endgeräten sowie bei Einschränkungen der Performance. Die funktionierende Funkverbindung liegt nicht im Einflussbereich der DN-CONNECT. Bei Fragen zur Konfiguration wenden Sie sich bitte an den Hersteller der AVM FRITZ!Box.
Für die Einrichtung und Konfiguration der VoIP-Dienste ist ein Internetbrowser erforderlich. Der Abruf weiterer Informationen sowie der Zugang zu weiteren Telefonieeinstellungen erfolgt über das Webportal auf https://dn-connect.de. Die Zugangsdaten zum Webportal erhalten Sie mit ihrem Anschreiben.

5. Serviceleistungen

5.1. Störungsdefinition
Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst nicht verfügbar oder eingeschränkt ist und dies durch den/die Kund*in der DN-CONNECT gemeldet wird. Die DN-CONNECT ist bemüht, Störungen schnellstmöglich zu beseitigen.

5.2. Störungsannahme und Servicezeiten
Störungen sind vom/von Kund*innen über die Service-Hotline 02421/ 888 111 der DN-CONNECT zu melden. Eine Störungsannahme ist werktags von 09:30 Uhr bis 15:30 Uhr möglich. Die Servicezeiten sind montags bis freitags von 9:30 bis 15:30 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen.

DN-CONNECT ist eine Marke der SOCO Network Solutions GmbH
Nordstraße 102a • 52353 Düren • 02421/888 111
info@dn-connect.de • www.dn-connect.de

Leistungsbeschreibung

Glasfaser für Privatkund*innen

DN-CONNECT

5.3. Reaktionszeit und Regelentstörung
Ein Ausfall beginnt mit der Störungsmeldung des/der Kund*in und endet, wenn der Dienst wieder zur Verfügung steht. Der Messzeitraum für die Ausfallzeiten ist die Zeit der Regelentstörung. Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle, bedingt durch höhere Gewalt bis zur Störungsmeldung durch den/die Kund*in
- Kund*in wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des/der Kund*in sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Aufgrund geplanter und gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von DN-CONNECT oder des/der Kund*in
- Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des/der Kund*in oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzwerkbetreiber
- Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen

5.4. Verfügbarkeit
Die minimale Verfügbarkeit des Anschlusses liegt bei 98 % im Jahresdurchschnitt. Von der Verfügbarkeit sind Ausfälle ausgeschlossen, die im Zuge von Umbau-, Wartungs- und Erweiterungsmaßnahmen entstehen. Ebenso Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich der DN-CONNECT liegen.

5.5. Geplante Betriebsunterbrechungen
Die DN-CONNECT ist berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z.B. Wartungs-, Installation- oder Umbauarbeiten), zur Behebung/Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist. DN-CONNECT beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkungspflicht des/der Kund*in.

5.6. Servicebereitschaft
Instandsetzungsmaßnahmen im Störungsfall werden nur während der Servicezeiten der DN-CONNECT durchgeführt.

5.7. Aussetzen der Telefonie-Dienstleistung
Für die Nutzung von Telefonie (VoIP) ist ein störungsfreier Internetanschluss der DN-CONNECT erforderlich. In Fällen von eingeschränkter Leistungsqualität behält sich die DN-CONNECT vor, die Dienste vollständig zu stornieren. Die bis zum Zeitpunkt der Stornierung angefallenen monatlichen Grundgebühren sowie die einmalige Einrichtungsgebühr werden erstattet.

6. Besonderheiten

6.1. Missbrauch
Die DN-CONNECT behält sich vor, bei Missbrauch den Dienst einzustellen und den Anschluss ohne vorherige Mitteilungen zu sperren. Ein Missbrauch liegt beispielsweise vor, wenn der Anschluss als Call-Center betrieben wird oder für den Versand von Spam-Nachrichten.

6.2. Ausgeschlossene Supportleistungen
Bei folgenden Situationen ist ein Supportanspruch ausgeschlossen:

- Bei Nutzung eines eigenen Endgerätes
- Bei Fehlern in der Hausinstallation
- Konfiguration der WLAN Funkverbindung
- Probleme mit PCs und Peripheriegeräten des/der Kund*in (z.B. Telefone, Faxgeräte, Telefonanlagen, NAS-Laufwerke, Drucker, Smartphones, Tablets, Fernseher, Haussprechanlagen..)
- Betriebssystemsupport
- VPN-Zugänge und Einrichtung von PPPoE-Zugängen auf dem Betriebssystem
- Serverbetrieb für Webdienste
- Konfiguration von Firewalls
- Einrichtung von E-Mail-Clients

DN-CONNECT ist eine Marke der SOCO Network Solutions GmbH
Nordstraße 102a • 52353 Düren • 02421/888 111
info@dn-connect.de • www.dn-connect.de