

# Leistungsbeschreibung für Glasfaser-Produkte GFD

(Version 1.0 - 01.2022)



## 1) Einleitung

Glasfaser Direkt GmbH (nachfolgend: „Glasfaser Direkt“) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon- und Internetleistungen basierend auf Glasfaser-Technologie (nachfolgend: „GFD-Produkte“) an. Eine Erweiterung dieser Produkte ist durch zubuchbare Optionen möglich.

## 2) Produkte

### 2.1 Basic 100

1. Internet-Anschluss mit bis zu 100 Mbit/s Down- und bis zu 25 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate inklusive
3. Upload-Booster optional zubuchbar
4. Telefon-Anschluss mit zwei Telefonleitungen und bis zu drei Rufnummern inkl. Festnetz Flatrate optional zubuchbar
5. Weitere Telefonoptionen zubuchbar
6. IP TV HD optional zubuchbar
7. Classic oder Premium Router optional zubuchbar oder Nutzung des kundeneigenen Routers

### 2.2 Classic 250

1. Internet-Anschluss mit bis zu 250 Mbit/s Down- und bis zu 50 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate inklusive
3. Upload-Booster optional zubuchbar
4. Telefon-Anschluss mit zwei Telefonleitungen und bis zu drei Rufnummern inkl. Festnetz Flatrate optional zubuchbar
5. Weitere Telefonoptionen zubuchbar
6. IP TV HD optional zubuchbar
7. Classic oder Premium Router optional zubuchbar oder Nutzung des kundeneigenen Routers

### 2.3 Premium 500

1. Internet-Anschluss mit bis zu 500 Mbit/s Down- und bis zu 100 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate inklusive
3. Upload-Booster optional zubuchbar
4. Telefon-Anschluss mit zwei Telefonleitungen und bis zu drei Rufnummern inkl. Festnetz Flatrate optional zubuchbar
5. Weitere Telefonoptionen zubuchbar
6. IP TV HD optional zubuchbar
7. Classic oder Premium Router optional zubuchbar oder Nutzung des kundeneigenen Routers

### 2.4 Giga 1.000

1. Internet-Anschluss mit bis zu 1000 Mbit/s Down- und bis zu 200 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate inklusive
3. Upload-Booster optional zubuchbar
4. Telefon-Anschluss mit zwei Telefonleitungen und bis zu drei Rufnummern inkl. Festnetz Flatrate optional zubuchbar
5. Weitere Telefonoptionen zubuchbar
6. IP TV HD optional zubuchbar
7. Classic oder Premium Router optional zubuchbar oder Nutzung des kundeneigenen Routers

## 3) Vertragsgegenstand

Glasfaser Direkt stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, und sofern ein Hausübergabepunkt (HÜP) installiert worden ist, einen Anschluss für die Nutzung des Glasfaser Direkt Netzes zur Verfügung. Darin enthalten ist ein Anschluss zur Nutzung

des Glasfaser Direkt Internetdienstes. Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, derer sich zwecks Leistungserbringung bedient wird.

## 4) Glasfaser-Anschluss

4.1 Die Herstellung des Glasfaser-Anschlusses, der im Eigentum von Glasfaser Direkt steht einschließlich der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden und den folgenden Installationsarbeiten (Installation des HÜP und des ONT (Glasfaser-Modem) erfolgt in der Regel durch Dritte, die eigenständige Baupartner sind. Die Abrechnung des vereinbarten Baukostenzuschusses erfolgt durch Glasfaser Direkt.

4.2 Der Glasfaser-Anschluss wird auf dem Grundstück verlegt. Im Rahmen der Hausbegehung wird der Kunde über den Ort der Verlegung des Glasfaser-Anschlusses informiert. Bevor der Kunde im Bereich des verlegten Glasfaser-Anschlusses Arbeiten durchführt, hat der Kunde Rücksprache mit Glasfaser Direkt zu halten. Hierzu kann er sich an die folgende Email-Adresse wenden: [info@glasfaser-direkt.de](mailto:info@glasfaser-direkt.de). Für durch den Kunden verschuldete Gründe einer Reparatur oder Neuverlegung des Glasfaser-Anschlusses, sind diese Kosten vom ihm zu tragen.

4.3 Glasfaser Direkt ist berechtigt einen Baupartner mit der Installation der notwendigen Glasfaser-Verkabelung und -Installation der Geräte (HÜP und ONT) beim Kunden zu beauftragen.

4.4 Das Eigentum an dem Glasfaser-Anschluss, inklusive aller entgeltlich und unentgeltlich bereitgestellten Geräte und Software, geht nicht auf den Kunden über, es sei denn, der Kunde hat diese von Glasfaser Direkt käuflich erworben.

### 4.5 Hausübergabepunkt (HÜP)

Der HÜP dient als Übergangspunkt zwischen der Außen-Erdglasfaser und der Installation innerhalb des Gebäudes. Der HÜP wird im Keller oder Erdgeschoss, in einem Umkreis von bis zu drei Metern zur Wanddurchführung (Bohrloch) installiert. Eine Öffnung des HÜP durch den Kunden ist nicht gestattet. Entstehen durch die Öffnung Schäden am Glasfaseranschluss, sind diese vom Kunden zu tragen.

### 4.6 Glasfaser-Modem (ONT)

Das ONT wandelt das Glasfasersignal auf eine RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss eines Routers um. Das ONT ist für die Funktion des Glasfaseranschlusses erforderlich. Es benötigt einen Stromanschluss, der durch den Kunden zur Verfügung gestellt werden muss. Die Öffnung des ONT ist nicht gestattet. Entstehen durch die Öffnung Schäden am Glasfaseranschluss, sind diese vom Kunden zu tragen.

### 4.7 Router

Zur Nutzung des Glasfaser-Anschlusses ist es erforderlich den Router mit dem ONT zu verbinden. Wahlweise kann der Kunde einen von Glasfaser Direkt bereitgestellten Router (siehe Preisliste) oder seinen eigenen Router verwenden. Der eigene Router muss mindestens die Leistungsmerkmale unter 4.7.2 erfüllen. Details können der Schnittstellenbeschreibung entnommen werden, die Glasfaser Direkt zur Verfügung stellt.

#### 4.7.1 Router von Glasfaser Direkt

Der Router wird von Glasfaser Direkt vorkonfiguriert und gemanagt. Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaser-Anschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen der GFD-Produkte und der Zusatzoptionen wird nur bei Verwendung eines bei Glasfaser Direkt käuflich zu erwerbenden Routers gewährleistet. Bis zur Bezahlung des Kaufpreises verbleibt das Eigentum an dem Router bei Glasfaser Direkt. Die genannten Dienste der GFD-Produkte und eventuelle Zusatzoptionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endrichtungen an das ONT und den Router realisiert. Diese Netzabschlusseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endgeräte (z.B. analoger Telefone). 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. Ist der Einsatz eines

# Leistungsbeschreibung für Glasfaser-Produkte GFD

(Version 1.0 - 01.2022)



ISDN EC-Cash Gerätes am Router notwendig, ist dieses durch den Kunden auf IP-Fähigkeit zu prüfen und ggf. bei seinem EC-Cash Partner gegen ein modernes IP-fähiges Gerät auszutauschen. Letzteres ist am Router anzuschließen. Nutzt der Kunde eine Wählanlage für Alarmanlagen, so ist mit der Sicherheitsfirma zu klären, ob ein separater Telefonanschluss notwendig ist. 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 Glasfaser Direkt 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 ist der Router für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Jeder Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware ist zu unterlassen. Glasfaser Direkt hat das Recht, den Hersteller und das Modell des Routers in gleichwertiger Kategorie selbständig zu ändern, ohne dass dies Auswirkung auf das Vertragsverhältnis hat.

## 4.7.1.2 Premium-Router

Der Premium-Router hat folgende Leistungsmerkmale:

- Vier Gigabit-LAN-Anschlüsse
- Ein WAN-Anschluss
- Zwei analoge Telefonanschlüsse
- WLAN (Dual-Band 2,4 + 5Ghz 802.11b/g/n/ac)
- DECT-Basis für bis zu 6 Handgeräte

## 4.7.1.3 Classic-Router

Der Classic-Router hat folgende Leistungsmerkmale:

- Vier Gigabit-LAN-Anschlüsse
- Ein analogen Telefonanschluss
- WLAN (Dual-Band 2,4 + 5Ghz 802.11b/g/n/ac)

## 4.7.2 Kundeneigener Router

Der Kunde ist gemäß Telekommunikationsgesetz dazu berechtigt, einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die Zugangsdaten für den Telefondienst erhält er von Glasfaser Direkt. Bei einem Einsatz eines eigenen Routers, können die Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie nicht vollständig ordnungsgemäß durch Glasfaser Direkt gewährleistet werden. Der Kunde trägt die Verantwortung für die erforderliche Kompatibilität. Es besteht keinerlei Anspruch auf eine, über die Bereitstellung der notwendigen Zugangsdaten hinausgehende, Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers. Das schließt auch Maßnahmen zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen ein. Es wird keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb des kundeneigenen Routers übernommen. Die Leistung des Glasfaser-Anschlusses kann durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden.

Der kundeneigene Router muss folgende technische Features erfüllen:

### Dienst Internet:

- WAN-Interface: 1000/100 Base-T RJ-45 Port
- Router WAN-Interface: DHCP-Client, IPv6rd; IPv4/IPv6 Dual Stack

### Hinweis:

Wird ein (V)DSL-Router verwendet, so wird der standardmäßige WAN-Port nicht funktionieren. Je nach Gerät gibt es dazu Möglichkeiten den LAN1-Port in einen WAN-Port umzukonfigurieren. Es kann erforderlich sein, eine entsprechende aktualisierte Software-/Firmware- oder Konfigurations-Datei auf den Geräten des Kunden aufzuspielen. Durch Anschließen des Gerätes des Kunden an das Glasfaser-Netz erteilt der Kunde Glasfaser Direkt bei Bedarf die Erlaubnis, Software-/ Firmware- oder Konfigurations-Dateien auf dem Kundenendgerät zu installieren und für

den vereinbarten Zweck zu nutzen.

### Dienst Telefonie:

- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law codec
- DTMF Transmission: In-band RFC2833
- POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
- DECT-Support zur Nutzung von DECT-Geräten direkt am kundeneigenen Router
- SO-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

4.8 Die Installation des HÜP und des ONT erfolgt durch einen Baupartner.

Der folgende Leistungsumfang ist enthalten:

- Anfahrt zum Kunden
- Montage des HÜP
- Montage des ONT
- Anschluss des ONT an die Stromversorgung (Stromkosten) für den ONT und Router werden durch den Kunden getragen)
- Funktionsfähigkeits-Test des Glasfaser-Anschlusses

Der folgende Leistungsumfang ist nicht enthalten:

- Erstellung eines Leitungsweges NE-4
- 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
- Neu- oder Änderungsinstallation von Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computer, Türöffner etc.) und Betriebssystemen
- Fehlerkorrekturen oder Virenbeseitigung
- Konfiguration von E-Mail-Programmen
- Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern
- Installation und Konfiguration eines kundeneigenen NT oder kundeneigenem Routers mit integrierter NT-Funktionalität

## 4.9 Kundenpflichten

Die Verantwortung, dass die Voraussetzungen für die Installation der Hardware durch den Netzbetreiber/Baupartner vorliegen, trägt der Kunde selber.

Folgende Voraussetzungen müssen insbesondere geschaffen sein:

- Für die Installation ist ein trockener Raum mit Raumtemperaturen zwischen 0°C und 30°C zur Verfügung zu stellen.
- Die Geräte sind vor unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen.
- Es ist eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zum ONT zur Verfügung zu stellen.
- Es werden nur Hausinstallationen und Einrichtungen sowie Endgeräte angeschlossen, deren Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in Deutschland zulässig sind und die insbesondere den Regelungen über elektromagnetische Verträglichkeit entsprechen.
- Alle Änderungs- und Instandhaltungsarbeiten am Netz des Netzbetreibers einschließlich des Übergabepunktes sind ausschließlich durch den Netzbetreiber oder die durch Glasfaser Direkt oder den Netzbetreiber beauftragten Personen auszuführen.
- Es besteht keine Genehmigung bezogene Leistungen und /oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich an Dritte zu überlassen.

# Leistungsbeschreibung für Glasfaser-Produkte GFD

(Version 1.0 - 01.2022)



- Für die Installation der Set-Top-Box (IPTV) ist der Kunde zuständig. Das gilt auch für die zusätzlichen Endgeräte (Fernsehergerät, 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.
- Der Kunde ist verpflichtet, die Regelungen für den Jugendschutz einzuhalten. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren keinen Zugang zu Filmen oder Inhalten gewähren, die mit einer Jugendschutzsperre versehen sind.
- Die Produkte dürfen nur privat genutzt werden. Nach Maßgabe der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes ist der Kunde insbesondere nicht berechtigt, Programme, Filme oder sonstige Inhalte oder Aufzeichnungen davon zu verbreiten, per Funk, im Wege des so genannten Online-Streaming oder mit Hilfe einer anderen Technologie weiterzusenden, öffentlich zugänglich zu machen oder an Stellen, die der Öffentlichkeit nur gegen Zahlung eines Eintrittsgeldes zugänglich sind, öffentlich wahrnehmbar zu machen. Ferner ist der Kunde nicht berechtigt, das Signal für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten umzuleiten oder weiterzuleiten.
- Kann die Installation des HÜP und/oder des ONT aufgrund fehlender Voraussetzungen oder aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht durchgeführt werden, hat der Kunde Glasfaser Direkt oder einem Servicepartner die Kosten für die vergebliche Anfahrt des Technikers (s. Preisliste) zu ersetzen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass Glasfaser Direkt oder der Netzbetreiber überhaupt keinen Schaden erlitten hat oder nur ein geringerer Schaden eingetreten ist.

## 4.10 Hausbegehung

Im Rahmen der gemeinsamen Hausbegehung wird zusammen mit dem Kunden und Glasfaser Direkt oder dem Baupartner festgelegt, an welchen Punkten im Gebäude die Montage des HÜP und/oder des ONT erfolgen soll (siehe 4.1).

## 4.11 Alternativer Installationsort

Wünscht der Kunde einen anderen Ort für die Installation des HÜP und/oder des ONT, werden die technischen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten durch Glasfaser Direkt geprüft. Glasfaser Direkt kann, sofern die Rahmenbedingungen ungünstig oder technisch nicht realisierbar sind, die Installation an einer anderen Stelle ablehnen. Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes in unmittelbarer Nähe der Endeinrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Möglichkeit und nach Aufwand laut aktueller Preisliste zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Aufwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.

## 4.12 Freischaltung des Anschlusses

Nach Inbetriebnahme des Glasfaser-Anschlusses erfolgt die Freischaltung des Anschlusses und der Dienste.

## 5) Glasfaser Direkt Internetdienst

### 5.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Am ONT wird der Internetanschluss mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Werte liegt.

	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
Basic 100	100	100	100	25	25	25
Classic 250	250	250	250	50	50	50
Premium 500	500	500	500	100	100	100
Giga 1.000	1.000	1.000	1.000	200	200	200

### 5.2 IP-Adresse

Der Internet-Zugang wird mit einer IPv6 IP-Adresse eingerichtet. Für IPv4 stellt Glasfaser Direkt eine private Netzwerkadresse bereit die vom Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche Adresse umgeschrieben wird. Die Übertragungsgeschwindigkeit ab ONT 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 ONT und dem PC des Kunden, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit kann nach dem ONT nicht garantiert werden. Die an seinem Anschluss ab ONT effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit kann in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren. Glasfaser Direkt behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmalig zu unterbrechen. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort möglich. Glasfaser Direkt behält sich außerdem das Recht vor, bei einer überdurchschnittlichen Nutzung des Internetzugangs die Bandbreite zu drosseln.

### 5.3 Internet Nutzung

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

## 6) Glasfaser Direkt Sprachdienst

### 6.1 Telefonleitungen und Rufnummern

Beauftragt der Kunde die unter 6.4 genannten optionalen Sprachoptionen, so stehen ihm zwei nutzbare Telefonleitungen mit bis zu drei Rufnummern zur Verfügung. Pro Telefonleitung werden zwei Sprachkanäle zur Verfügung gestellt. Dieses ermöglicht pro Telefonleitung zwei gleichzeitige Verbindungen mit der gleichen Rufnummer. Die Rufnummerübernahme vom bisheriger Anbieter zu Glasfaser Direkt ist möglich.

### 6.2 Sprachverbindungen

Die Sprachverbindungen stellen die Realisierung von Verbindungswünschen zu anderen Anschlüssen dar. Verbindungen im Netz von Glasfaser Direkt werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 96,0 % 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 Rufnummernangaben 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 Routers bzw. dessen Verwendung an einem anderen Standort kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht bzw. falsch abgesetzt wird.

# Leistungsbeschreibung für Glasfaser-Produkte GFD

(Version 1.0 - 01.2022)



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. Glasfaser Direkt behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden Zielrufnummern oder Länderkennzahlen zu sperren.

## 6.3 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 in Summe verwendet werden. Sofern ein kundeneigener Router genutzt wird, werden Zugangsdaten benötigt. Die gelieferten Zugangsdaten sind in den kundeneigenen Router einzugeben.

## 6.4 Sprachdienst als Option

Die Produkte Basic 100, Premium 500 und Giga 1.000 beinhalten keinen Sprachdienst. Dieser ist optional laut aktueller Preisliste zubuchbar und innerhalb der Option Festnetz Flatrate oder Festnetz + Mobilfunk Flatrate integriert. Die Nutzung der Flatrates gilt immer für die beiden Telefonleitungen. Nutzt der Kunde diese Optionen nicht, so hat er keinen Sprachdienst und kann mit seinem Glasfaseranschluss nicht telefonieren.

### Festnetz Flatrate:

Mit der Festnetz Flatrate sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises abgegolten. Für den integrierten Sprachdienst erhält der Kunde zwei Telefonleitungen mit bis zu drei Rufnummern.

### Festnetz + Mobilfunk Flatrate:

Mit dieser Option erhält der Kunde zwei Telefonleitungen mit bis zu drei Rufnummern. Eine Flatrate ins deutsche Fest- und deutschem Mobilfunknetz ist inklusive. Damit sind alle Gespräche ins deutsche Fest- und deutsche Mobilfunknetz kostenlos.

## Ausgenommen von den vorgenannten pauschal abgerechneten Telefon-Optionen sind:

- Gespräche zu kostenpflichtigen Servicerrufnummern
- Dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstelle (Dauerwählverbindungen), 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 abgerechnete Flatrates sind Verbindungen im Rahmen folgender Leistungen nicht enthalten:

- Anrufweitschaltungen
- 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

Bei Verstößen ist Glasfaser Direkt berechtigt, die Telefon-Optionen und/oder GFD-Produkte fristlos zu kündigen.

Um Überlastungen des Teilnehmernetzes von Glasfaser Direkt zu vermeiden, ist das Halten einer dauerhaften Wählverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen von über vier Stunden behält sich Glasfaser Direkt eine Zwangstrennung vor. Eine neue Verbindung kann sofort wieder aufgebaut werden. Die Telefonie darf vom Kunden nur als Endverbraucher und ausschließlich für Sprachverbindungen genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die vorgenannten Flatrates 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. Insbesondere fallen hierunter Verbindungen zu Werbehotlines. Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der Festnetz Flatrate ausgenommen. Bei Missbrauch ist Glasfaser Direkt berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist Glasfaser Direkt berechtigt, die Differenz zwischen dem Telefentarif Festnetz Flatrate national und dem normalen Telefentarif nachzuberechnen.

## 6.10 Leistungen des Sprachdienstes von Glasfaser Direkt

### 6.10.1 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.

### 6.10.2 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.

### 6.10.3 Anrufweitschaltung

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

- Anrufweitschaltung bei Nichtmelden
- Anrufweitschaltung bei besetztem Anschluss
- Anrufweitschaltung bei Stromausfall

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

### 6.10.4 Makeln, Anklopfen und 3-er Konferenz

Mit der Funktion „Makeln“ stellt Glasfaser Direkt den Kunden die Möglichkeit zur Verfügung, zwischen zwei Gesprächspartnern zu wechseln. Mit der Funktion „Anklopfen“ wird dem Kunden während eines Gesprächs ein zweiter Anruf signalisiert. Mit der Funktion „3-er Konferenz“ kann man bis zu drei Gesprächspartnern zusammenschalten.

# Leistungsbeschreibung für Glasfaser-Produkte GFD

(Version 1.0 - 01.2022)



## 6.10.5 Nutzung Vorwahl „0900“, VPN-Dienste 0189xy und Auskunftsdienste 018-1 bis 018-9

Die Nutzung von Mehrwertdiensten im Offline-Billing-Verfahren ist nicht möglich. Das betrifft insbesondere die Ziele:

- (a) 118,
- (b) 0181 bis 0189,
- (c) 019,
- (d) 0900 bis 0905 sowie 010 (call by call).

## 6.10.6 Preselection/Call by Call

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

## 6.10.7 Telefonbucheintrag/Inverssuche

Glasfaser Direkt leitet auf Antrag des Kunden die erste 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 „Inverssuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) widersprechen.

6.10.8 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) Vertragsbedingungen zur Portierungsphase

### 7.1 Kostenloses Telefonpaket

Zur Vermeidung doppelter Vertragskosten wird dem Kunden in der Zeit zwischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses bis zur Rufnummernübernahme, längstens jedoch für 6 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses das gebuchte Telefonpaket kostenlos zur Verfügung gestellt. Glasfaser Direkt stellt dem Kunden dafür eine vorübergehende Rufnummer zur Verfügung. Diese vorübergehende Rufnummer fällt mit Rufnummernübernahme automatisch weg. Es sei denn der Kunde wünscht die Übernahme dieser Rufnummer im Rahmen der technischen Möglichkeiten.

### 7.2 Freischaltung der Dienste

Alle vom Kunden ausgewählten Paket-Erweiterungen oder Zusatzoptionen werden ab dem Zeitpunkt der technischen Aktivierung des Glasfaseranschlusses freigeschaltet und gemäß Preisliste abgerechnet. Das Hinzubuchen während der Vertragslaufzeit ist möglich und verlängert die Laufzeit des Internetpakets entsprechend.

## 8) Tarifwechsel

Der Kunde kann jederzeit ab Vertragsbeginn einen Wechsel auf einen Tarif mit höherer Bandbreite vornehmen (nachfolgend „Upgrade“), der Bestandteil des Produktportfolios ist. Ein Upgrade ist ohne Änderung der Vertragslaufzeit möglich und kann über die telefonische Kundenbetreuung beauftragt werden.

Während der ersten 24 Monate der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung ist ein Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite (nachfolgend „Downgrade“) nicht möglich.

## 9) Wechsel zu Glasfaser Direkt/Rufnummernübernahme

Glasfaser Direkt beendet den aktuellen Festnetztelefon-Vertrag beim bisherigen Anbieter, sofern der Kunde die Übernahme seiner alten Telefonnummern wünscht. In dem Fall sollte der Kunde den Telefonvertrag 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, beendet Glasfaser Direkt ebenfalls den aktuellen Vertrag beim bisherigen Anbieter. Zusätzliche Verträge (z.B. TV-Verträge über einen weiteren Anbieter) müssen durch den Kunden eigenverantwortlich gekündigt werden.

## 10) Service

### 10.1 Allgemeine Entstörung

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich montags bis freitags – gesetzliche Feiertage ausgenommen – über den Zeitraum von 9.00 bis 18.00 Uhr erstreckt. Andere Entstörzeiten werden nur im Rahmen des jeweils gültigen Servicelevel-Angebotes von Glasfaser Direkt für den Sprachbereich gewährt. Innerhalb der Servicezeit wird Glasfaser Direkt auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf jeder Rechnung. Glasfaser Direkt überprüft nach Störungsmeldung unverzüglich, ob es sich um eine Störung im Netz von Glasfaser Direkt handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im Netz von Glasfaser Direkt begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

### 10.2 Dienst-Verfügbarkeit

Verfügbarkeitsaussagen werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung durch den Kunden an Glasfaser Direkt über die Störung und der Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des jeweiligen Produktes von Glasfaser Direkt beträgt 96 % 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 Glasfaser Direkt nicht zu vertreten hat.

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

### 10.3 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 2 TKG

Wird die Störung von Glasfaser Direkt nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt 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. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. 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.

### 10.4 Nichteinhaltung Anbieterwechsel gemäß § 59 Abs. 3 TKG

Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des

## Leistungsbeschreibung für Glasfaser-Produkte GFD

(Version 1.0 - 01.2022)



vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten.

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 entsprechend anwendbar.

### 10.5 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer 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 dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 ist entsprechend anwendbar.

### 10.6 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 Glasfaser Direkt in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Kunde 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, je nachdem welcher Betrag höher ist.

### 11) Änderungsvorbehalt

Glasfaser Direkt behält sich das Recht vor, vorstehende Leistungsbeschreibung einseitig zu ändern; hierbei gelten die gesetzlichen Regelungen des TKG.