

# Leistungsbeschreibung

## 1. Standardleistungen

### 1.1 Überlassung

#### 1.1.1 Allgemein

Die Fiber Network WUG GmbH (FNW) überlässt dem Kunden mit ihren TK-Produkten einen leistungsfähigen Internetanschluss per Glasfaseranschluss bereit, über den mit einem Netzabschlussgerät (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses die Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten (Router) an das Internet zur Verfügung gestellt werden.

#### 1.1.2 Bereitstellung des Anschlusses

Die FNW stellt dem Kunden am Hausübergabepunkt im Gebäude einen Glasfaseranschluss bereit, über den mit einem Netzabschlussgerät (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses die Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten (Router) an das Internet zur Verfügung gestellt werden.

Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

#### 1.1.3 Endgerät

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt die FNW dem Kunden neben der gebuchten Anschlusseinrichtung auf Wunsch einen hochwertigen Router zum Vorzugspreis zur Verfügung. Der Router geht bei Kauf durch den Kunden mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über. Wird der Anschluss mit einem anderen, als dem von der FNW gelieferten Gerät betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden.

Der Kunde darf nur Router verwenden, welche die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen. Es dürfen nur Router verwendet werden, die den jeweils gültigen Schnittstellenbeschreibungen des Anbieters entsprechen.

Für die einzelnen Produkte der FNW sind Geräte mit bestimmten Schnittstellen erforderlich. Die verfügbaren Schnittstellen sind dabei abhängig vom Typ des Netzabschlussgerätes und des Endgerätes (z. B. USB, LAN, WLAN für Datendienste und S0 bzw. a/b für Sprachdienste).

#### 1.1.4 Installation

Anschluss und Nutzung des Routers obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand und Leistungspflicht der FNW. Die FNW haftet nicht für Schäden, die durch Anschluss oder die Nutzung des Routers verursacht werden. Die Installation der grundlegenden Funktion erfolgt durch die FNW mittels automatischer Provisionierung. Alternativ kann durch den Kunden ein kostengünstiger Einrichtungsservice (Vor-Ort-Service) gebucht werden. Bei der Verwendung von eigenen Endgeräten kann die FNW keinen Support bei der Inbetriebnahme oder Störungen am Endgerät geben.

#### 1.1.5 Zugangsdaten

Die Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden im Zuge der Auftragsbestätigung nur an den Vertragspartner herausgegeben. Der Kunde ist verpflichtet, jegliche Zugangsdaten, z. B. für das Kundenportal, den Telefonie-Account und die Internet-Zugangsdaten vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen. Weiterhin weist die FNW darauf hin, dass durch die Herausgabe von Zugangsdaten Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch oder Erlangen der Daten durch Dritte entstehen können. Der Kunde hat ausreichende rechtliche und tatsächliche Vorkehrungen zur Vermeidung solcher Schäden zu treffen.

## 1.2 Internetdienst

Die FNW vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 6 (IPv6). Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z. B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die FNW verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die FNW ermöglicht den Zugang zum Internet mit einer mittleren Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt von 97 Prozent. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der FNW von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der FNW. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse.

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

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

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

Die Tarife / Pakete der TK-Produkte enthalten für den Kunden einen zeitlich und volumenseitig unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss. Die FNW behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag außerordentlich zu kündigen (Fair Use).

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in den Produktinformationsblättern (siehe <https://www.fiber-network.de/downloads>) angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die bestellte Übertragungsgeschwindigkeit wird zugesagt.

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhaltenanbieters
- angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

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

Die FNW wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

#### 1.2.1 Wechsel der Download-Bandbreite

Ein Wechsel der Download-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von der FNW angebotenes Produkt möglich. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, wird die FNW von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Upgrade wieder auflebt und unverändert fortgesetzt wird.

#### 1.2.2 Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Die FNW behält sich vor, jederzeit zum Schutz des Netzbetriebs, bspw. bei DDoS-Angriffen, vorübergehend und ausschließlich zum Zwecke der Gefahrenabwehr bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken. Werden der FNW Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann die FNW die Übermittlung von Daten zu Kunden oder Netzen dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken. Dies gilt nicht als Störung.

1.2.3 Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang

Die FNW nutzt zur Sicherstellung der Netzqualität und -sicherheit folgende Verkehrsmanagement-Maßnahmen: Es kommt grundsätzlich nur für Überlastsituationen im Backbone, ein mehrstufiges, hierarchisches Verfahren zur Qualitätssicherung zur Anwendung. Im ersten Schritt werden unterschiedliche Verkehrsklassen für unterschiedliche Produkte definiert und dann technisch gegeneinander gewichtet. Geschäftskundenprodukte werden beispielsweise gegenüber Privatkundenprodukten bevorzugt behandelt. Pro Verkehrsklasse, nicht pro Kunde, werden die Produkte dann einer Verkehrssteuerung zugeführt. Neben diesem Gewichtungsfaktor wird jeder Verkehrsklasse auch eine Mindestbandbreite im Backbone zugewiesen, sodass auch im Überlastfalle keine Produktklasse komplett verdrängt werden kann. Bandbreitenreduzierungen aufgrund von Überlastsituationen treffen alle Kunden innerhalb einer Produktklasse statistisch gleichermaßen. Eine generelle Bevorzugung oder Benachteiligung von Diensten Dritter aus Richtung oder in Richtung Internet findet ausdrücklich nicht statt. Die Verkehrsmanagement-Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten. Neben den Verkehrsmanagement-Maßnahmen werden zur Sicherstellung von vertraglich vereinbarten Spezialdiensten weitere Maßnahmen getroffen. So wird das IP-basierte Telefonieprodukt als Spezialdienst innerhalb des Datenpfades bevorzugt transportiert. Aufgrund der geringen Bandbreitenanforderungen von ca. 0,1 Mbit/s pro Gespräch ergeben sich daraus keine wesentlichen Auswirkungen auf die zur Verfügung stehende Internet-Bandbreite.

1.2.4 Hauptmerkmale der Leistungen und Dienste

<b>Allgemein</b>	
Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses. Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann, werden die Aufträge in folgenden Fristen abgeschlossen:	> 50%: 10 Tage > 95%: 20 Tage > 99%: 30 Tage
Fehlerquote pro Anschlussleitung:	< 0,001%
Fehlerbehebungszeit	> 80%: < 4 Stunden > 95%: < 10 Stunden
Beschwerden über Abrechnungsfehler	< 0,001%
<b>Internetdienste</b>	
Latenz (Verzögerung)	< 50ms
Verzögerungsschwankung	< 10ms
Paketverlust	< 0,1%
<b>Telefoniedienste</b>	
Verbindungsaufbauzeit	national: 1,4s > 95%: 1,1s international: 3,3s > 95%: 2,9s
Qualität der Sprechverbindung	a) R-Factor nach E-Model G.109: 92,44 b) Abhängig von benutzten Codecs, Endgeräten, Zielen, Quellen c) Gemessen und berechnet über Monatsverkehr
Häufigkeit der Verbindungsabbrüche	< 0,001%
Häufigkeit des erfolglosen Rufnummernaufbaus	< 0,001%
Ausfallwahrscheinlichkeit	< 0,001%
Verzögerungen bei der Rufsignalisierung	< 0,001%

Zur Nutzung der durch die FNW zur Verfügung gestellten Endgeräte gelten die Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der FNW. Die jeweiligen Entgelte hierfür sind in der Preisliste der FNW aufgeführt.

1.3 Telefondienst

1.3.1 Leistung im Überblick

Die FNW stellen einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Lieferumfang schließt die Zuweisung von geografischen Rufnummern mit ein. Alternativ ist die Mitnahme der von einem anderen Anbieter zugewiesenen geografischen Rufnummer möglich.

1.3.2 Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät

Der Telefoniedienst basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP). SIP ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei und mehr Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert.

Die FNW setzt SIP-Trunking oder SIP Accounting ein, d.h. alle Telefonnummern können einem SIP-Account zugeordnet werden. Daher ist es möglich, dass nicht jede einzelne Telefonnummer bei der FNW mit einem eigenen SIP-Account registriert wird. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router), welches die

Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu. Bei speziellen Endgeräten, erfolgt die Zuweisung der Rufnummern basierend auf dedizierten SIP Accounts.

Nutzungsvoraussetzung ist daher ein dazu kompatibles Endgerät bzw. Router. Die von der FNW angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernimmt die FNW für die Funktionsfähigkeit des Telefoniedienstes und des jeweiligen Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und verpflichtet sich auch nicht zu einer entsprechenden Unterstützung.

Ändert der Kunde bei von der FNW bereitgestellter Hardware Einstellungen so ab, dass von der FNW kein Zugriff mehr auf das Endgerät erfolgen kann oder tauscht der Kunde während der Vertragslaufzeit die Hardware, entfällt der Haftungs- und Supportanspruch. Der Kunde hat geeignete Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu treffen.

1.3.3 Standardleistungen

1.3.3.1 SIP-Account

Die FNW überlässt dem Kunden einen SIP-Account. Soweit SIP-Daten auf kundeneigener Hardware eingesetzt werden, erstreckt sich die Gewährleistung der FNW nur auf die Verfügbarkeit der Dienste und nicht auf das Zusammenwirken mit der Hardware des Kunden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die auf seiner Hardware vorinstallierte Software (Betriebssystem, Firmware, etc.) mit der von der FNW gelieferten Technik kompatibel ist. Die FNW übernimmt für Ausfälle durch fehlerhafte Konfiguration der kundeneigenen Hardware und damit verbundene finanzielle oder materielle Folgen keine Haftung.

1.3.3.2 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird.

1.3.3.3 Telefonieleistungsmerkmale

Die Leistungsmerkmale der Telefonie sind grundsätzlich vom eingesetzten Endgerät abhängig.

1.3.3.4 Fax

Ein Betrieb von analogen Faxgeräten ist grundsätzlich möglich und zulässig. Der Dienst Fax wurde jedoch für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze, konstruiert.

Daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefondienstes mit vorhandenen Faxgeräten nicht gewährleistet werden. Regelmäßig sind Anpassungen der Einstellungen der Faxgeräte für IP-Netze erforderlich; hierfür ist der Kunde verantwortlich. ISDN-PC-Karten funktionieren regelmäßig nicht. Inkompatibilitäten oder fehlerhafte Einstellungen vorhandener Geräte begründen keinen Mangel des Anschlusses. Vom Kunden durch entsprechende Störungsmeldungen veranlasste Vor-Ort-Einsätze wegen nicht funktionierender Faxübertragungen sind ggf. kostenpflichtig gemäß Preisliste.

1.3.3.5 Einschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse. Die Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen sowie die Nutzung von ISDN-PC-Karten wird nicht unterstützt.

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am Anschluss der FNW grundsätzlich möglich und zulässig. Die technische Funktion kann jedoch nur sichergestellt werden, wenn diese Sonderdienste auf IP-Funktionalität basieren.

Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang dieses Vertrages. Die FNW kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der FNW bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunksprachnetze können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsqualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. Die FNW ist hierfür nicht verantwortlich.

Verbindungen in das Nicht-EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von der FNW mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde.

Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich.

1.3.4 Identifizierung belästigender Anrufe

Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifiziert die FNW kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

### 1.3.5 Rufnummern

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit bis zu drei geografischen Rufnummern und drei Sprachkanälen geliefert. Gegen Aufpreis können bis zu zehn Rufnummern gebucht werden.

#### 1.3.5.1 Rufnummernportierung

Die FNW unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Das heißt, dass bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber die bisherigen Rufnummern behalten werden können, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde das durch die FNW bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die FNW. Die FNW führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezieller DSL-Tarife etc.) ist allein Sache des Kunden.

Ohne die Übersendung des unterschriebenen Formulars „Auftrag zur Portierung von Festnetz-Rufnummern“ mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn der Anbieterwechsellauftrag vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens zwanzig Arbeitstage (montags bis freitags) vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der FNW eingeht.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens der FNW im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit der FNW zulässigerweise widerrufen.

Will der Kunde nach Beendigung dieses Vertrages einen unterbrechungsfreien Anbieterwechsel durchführen, müssen die Kündigung und der Auftrag zur Rufnummernportierung über das Anbieterwechselformular erfolgen. In diesem Fall darf die Leistung erst unterbrochen werden, nachdem die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. Liegen die Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vor, darf der Dienst maximal einen Kalendertag unterbrochen sein. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, ist die FNW verpflichtet, die Versorgung fortzuführen. Die FNW wird in diesem Fall Tag genau abrechnen. Der Vertrag mit der FNW muss fristgerecht gegenüber der FNW gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechsellauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens zwanzig Arbeitstage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der FNW eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. Es gilt der Preis für die Mitnahme der Rufnummer(n) zu anderen Anbietern gemäß Preisliste.

#### 1.3.5.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern kann die FNW neue Einzelrufnummern zuteilen.

#### 1.3.5.3 Notruf und Nomadische Nutzung

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Die FNW kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich aussuchen. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Die FNW weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass der Teilnehmeranschluss nur für die Nutzung von Hausnotruf, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet ist, die über einen notstromfähigen und funktionstüchtigen Zweitweg für die Alarmierung verfügen. Ein anderweitiger Betrieb erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt.

#### 1.3.5.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der FNW im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von der FNW zur Verfügung gestellt.

Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x.

Verbindungen zu Servicrufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag

zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz von der FNW gesperrt. Dies betrifft u. a. Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummernangabe 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die FNW mit separatem Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern“) beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung des hierzu von der FNW beauftragten Diensteanbieters. Ansprechpartner für alle Anfragen zu diesen und Einsprüche gegen diese Rechnungen ist der jeweilige Diensteanbieter, in keinem Fall jedoch die FNW.

Die FNW behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen.

Die FNW behält sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die FNW dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

#### 1.3.5.5 Rufnummernanzeige

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion.

#### 1.3.6 Telefontarife

##### 1.3.6.1 Tarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz

Die Telefon-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 1.3.6.3. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, z.B. Sonderrufnummern, Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 1.3.6.3 wird ausdrücklich hingewiesen. Die monatliche Pauschale für den Telefontarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten.

##### 1.3.6.2 Tarif Mobilfunk-Flatrate

Die Mobilfunk-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen in die deutschen Mobilfunknetze. Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 1.3.6.3. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind (z. B. Sonderrufnummern, Auslandsverbindungen usw.) werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 1.3.6.3 wird ausdrücklich hingewiesen.

##### 1.3.6.3 Nutzungsbeschränkungen

Für die Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz und in die deutschen Mobilfunknetze für Standardtelefonieverbindungen gilt: Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- Bei Privatkunden-Produkten/-tarifen sicherzustellen, dass jede Nutzung für gewerbliche oder selbstständig/freiberufliche Tätigkeit unterbleibt. Gelegentliche und untergeordnete Nutzungen bleiben außer Betracht.
- Keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstige Datenverbindungen aufzubauen.
- Keine dauerhafte Anrufweiterschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten.
- Eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der FNW genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen und nicht dauerhaft einzurichten.
- Keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte außerhalb seines Haushaltes weiterzugeben.
- Keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax- Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Callthrough).
- Keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer oder Konferenzdienste) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden.
- Keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio hören).
- Keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.
- Die Herstellung vergleichbarer Verbindungen gemäß dieser Aufstellung zu unterlassen.

Im Falle des Missbrauchs ist die FNW berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist der Kunde verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht der Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Die FNW ist berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Die FNW behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung der Telefon-Flatrate, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, den bestehenden Vertrag außerordentlich zu kündigen.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden ist die FNW berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in Höhe

des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der FNW, die bei einem Internet- und Telefonie-Tarif die entsprechenden Leistungen beinhalten.

## 1.4 Kundenportal

Die FNW stellt ihren Kunden im Kundenportal verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen und Rechnungen eingesehen werden. Zudem sind viele Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Kundenportal ist über Nutzernamen und ein frei wählbares sicheres Passwort möglich. Dazu ist eine vorherige Registrierung des Zugangs zum Kundenportal notwendig. Die dafür notwendigen Informationen und Schritte werden dem Kunden mitgeteilt.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.

## 2. Zusatzleistungen

Die FNW oder ein durch die FNW beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

### 2.1 Installationservice

Auf Wunsch des Kunden kann ein Installationservice gebucht werden, durch den der Anschluss und das bei der FNW erworbene Endgerät vor Ort in Betrieb genommen wird.

### 2.2 Feste IP-Adressen

Auf Wunsch des Kunden kann dem Anschluss dauerhaft eine öffentliche IPv4-Adresse (sofern in ausreichender Anzahl verfügbar) zugewiesen werden. Dadurch wird z. B. eine vereinfachte Installation eines VPN möglich.

## 3. Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

### 3.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 97 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefoniedienste beträgt 97 Prozent. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt

### 3.2 Störungen

Als Störungen werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der FNW und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

### 3.3 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Jeder Kunde ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die FNW im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der FNW liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Auf die Kostentragungspflicht bei unberechtigten Störungsmeldungen wird hingewiesen. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

### 3.4 Unterstützung und Störungsannahme

Die FNW nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen über das Kontaktformular auf unserer Homepage <https://www.fiber-network.de/kontakt/> oder unter der Servicenummer 09834 - 9760621 entgegen.

Der Beginn aktiver Entstörungsmaßnahmen beginnt innerhalb der Servicebereitschaft, Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen.

Wird innerhalb der Servicebereitschaft eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb der Entstörungsfrist nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Arbeitstag 08:00 Uhr.

### 3.5 Terminvereinbarung

Die FNW vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist entfällt in diesem Fall.

## 3.6 Entstörungsfrist

Die FNW beseitigt Störungen innerhalb von sechzehn Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung (Wiederherstellungszeit), es sei denn, die Leistungserbringung ist aus, vom Kunden zu vertretenden Gründen, nicht möglich. Die Störungsbearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage. Die maximale Entstörungszeit wird außerhalb der Servicezeit ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicezeit fortgesetzt. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, entfällt die Verantwortung der FNW die zugesicherte Entstörungszeit einzuhalten. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggfs. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können. Diese Fristen gelten nur für Störungen im Verantwortungsbereich der FNW. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

## 3.7 Fernzugriff

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von der FNW zugelassener Software zu betreiben. Der Kunde ist verantwortlich, die vom Hersteller empfohlenen und autorisierten Software-Updates zu nutzen. Die FNW ist bei vorliegender Supporterlaubnis dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch die FNW nicht ermöglichen, führen zum Ausschluss vom technischen Support.

## 4. Tarifierung/Preise

Die FNW berechnet einen Einrichtungspreis, einen monatlichen Grundpreis und ggf. von der Dienstleistung abhängige Verbrauchs- und Verbindungspreise.

Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

Rechnungsbeträge werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Die Rechnung und, sofern gewünscht, der Einzelverbindungsachweis werden online über das Kundenportal (siehe 1.4) zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch ist auch eine postalische Zustellung möglich.

Unsere jährliche Tarifberatung findet bei 24 Monatsverträgen in der Rechnung zum Ende des ersten Vertragsjahres statt. In den übrigen Fällen mit der Unterrichtung über das Ende des Vertragsverhältnisses.

## 5. Hinweise zu Risiken und Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

Die FNW ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität und unsers Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten. Die FNW weist Kunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin. So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert, persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen.

Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden. Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

Die FNW rät den Kunden dringend, diese oder vergleichbare Möglichkeiten zu nutzen.

## 6. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Kommt es zwischen der FNW und dem Kunden zum Streit darüber, ob die FNW dem Kunden gegenüber Verpflichtungen aus dem Vertrag haben und diese im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 51 bis 72 TKG) oder dem Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn. Weitere Informationen erhalten Sie unter: [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung\\_TK/start.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html)

Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.

Im Übrigen nimmt die FNW an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 7. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gem. § 67

Die FNW arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der FNW dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte die FNW aus Ihrer Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet die FNW ein Beschwerdeverfahren. Bitte kontaktieren Sie uns hierfür über das Kontaktformular auf unserer Homepage <https://www.fiber-network.de/kontakt>.

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte diese oben genannten Kontaktwege oder kontaktieren uns über [info@fiber-network.de](mailto:info@fiber-network.de) für individuelle barrierefreie Verfahren.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden sie auf unserer Website unter: <https://www.fiber-network.de>.

## 8. Einzelheiten für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste und Möglichkeit aktualisierte Informationen einzuholen.

Wir möchten Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist uns Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen bieten wir Ihnen gerne eine auf Ihr individuelles Bedürfnis angepasste Erweiterung unseres Produktportfolios an.

Bitte kontaktieren Sie uns hierfür über das Kontaktformular auf unserer Homepage <https://www.fiber-network.de/kontakt> oder kontaktieren uns über [info@fiber-network.de](mailto:info@fiber-network.de) für individuelle barrierefreie Verfahren.

## 9. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FNW für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.

Weitere Informationen zu den folgenden Themen sind in den AGB, der Preisliste sowie den Produktinformationsblättern enthalten:

- Aktuelle Preisinformationen sind in der Preisliste der FNW enthalten.
- Aktualisierte Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte können unter <https://www.fiber-network.de/downloads> eingeholt werden.
- Informationen über die Vertragslaufzeit und die Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrags einschließlich eventueller Kündigungsgebühren, einschließlich der Informationen über die Vertragsdauer bei gebündelten Diensten und die Bedingungen für die Verlängerung und Kündigung des Vertrags, gegebenenfalls die Bedingungen für die Kündigung des Bündelvertrags oder von Bestandteilen desselben.
- eine etwaige Mindestnutzung oder Mindestnutzungsdauer, die erforderlich ist, um von Werbeaktionen profitieren zu können.
- etwaige Entgelte im Zusammenhang mit Anbieterwechsel und Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für Verzögerung oder Missbrauch beim Anbieterwechsel sowie Informationen über die jeweiligen Verfahren.
- Informationen über das Recht der Verbraucher, bei vorausbezahlten Diensten im Falle eines Wechsels auf Anfrage etwaiges Restguthaben erstattet zu bekommen, wie in Artikel 106 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2018/1972 festgelegt.
- Informationen zu fälligen Entgelten bei etwaiger vorzeitiger Kündigung des Vertragsverhältnisses, einschließlich der Informationen zur Entregelung des Endgeräts und einer Kostenanlastung für Endgeräte.