

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie Privatkunden / Kleinunternehmen



Teil A: Besondere Geschäftsbedingungen für Privatkunden und Kleinunternehmen/-Gewerbe

- 1 Geltungsbereich und Definitionen**
- 1.1 Die nachfolgenden besonderen Bedingungen regeln die Überlassung von Internetzugangsdiensten und Telefondiensten im Rahmen der Produktmarke „Glasfaser Ostbayern“ (im Folgenden auch GFO genannt) durch die R-KOM Regensburg Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG (im Folgenden R-KOM).
- 1.2 Soweit nicht nachfolgend modifiziert, gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (AGB)*.
- 1.3 R-KOM erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf Grundlage
- des Einzelvertrages
 - dieser Leistungsbeschreibung und besonderer Geschäftsbedingungen der R-KOM Regensburg Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG für die Erbringung der Dienstleistung „Glasfaser Ostbayern Internet und Telefonie“.
 - der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM Regensburg Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG.
- Im Falle von Widersprüchen gelten die Regelungen in der oben genannten Reihenfolge.
- 2 Zustandekommen des Vertrages**
- 2.1 Der Vertrag kommt durch Unterschrift beider Parteien oder durch einen Kundenauftrag mit nachfolgender Auftragsbestätigung der R-KOM zustande.
- 2.2 R-KOM kann die Annahme eines Auftrages verweigern, insbesondere wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen oder der Kunde keine Berechtigung für die Nutzung des Grundstücks in Form eines Nutzungsvertrags gem. §45a TKG beibringt. R-KOM kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.
- 3 Laufzeit und Kündigung**
- 3.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfertigen Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 3.2 Bei Verträgen mit Mindestlaufzeit ist der Vertrag von beiden Vertragspartnern erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit kündbar. Bei Verträgen mit
- a) einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten oder mehr verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

- b) einer Mindestlaufzeit von weniger als 24 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um einen weiteren Monat, wenn er nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
- 3.3 Bei Verträgen ohne Mindestlaufzeit ist der Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar.
- 3.4 Für Kündigungen durch Verbraucher ist eine Textform gem. §309(13) BGB ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei R-KOM.
- 4 Rechnungsstellung**
- 4.1 Die Rechnungsstellung für Glasfaser Ostbayern erfolgt kalendermonatlich als Online-Rechnung über das R-KOM Kundenportal oder wahlweise gegen zusätzliches Entgelt als Papierrechnung. Die monatliche Rechnung enthält
- ggf. angefallene einmalige Installationsgebühren (z. B. bei Neuanschluss),
 - ggf. Entgelte für Änderungen,
 - die monatliche/n Grundgebühr/en,
 - die Verbindungsentgelte pro Rufnummer summiert nach Tarifzonen.
- 4.2 Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelverbindungsanweis mit folgendem Inhalt:
- A-Rufnummer (Anrufer ggf. mit Nebenstelle),
 - B-Rufnummer (Zielrufnummer; vollständig oder um drei Ziffern verkürzt),
 - Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
 - Tarifzone und Entgelt.
- 4.3 Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden die Beträge für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen in einer Summe als „sonstige Gespräche“ zusammengefasst, sofern die o.g. Personen oder Einrichtungen auf Antrag in eine Liste der Bundesnetzagentur im Sinne von §99(2) TKG aufgenommen wurden. Die Zielrufnummern für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.
- 4.4 Die günstigen Glasfaser Ostbayern Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Verfahrensvereinfachung mittels Lastschriftinzugsverfahren begleicht. Bei Nichterteilung oder Widerruf der Lastschriftinzugs ermächtigung durch den Kunden kann R-KOM ein zusätzliches Entgelt für die administrative Abwicklung nach der jeweils gültigen Preisliste erheben.

Teil B: Leistungsbeschreibung Internet und Telefonie für Privatkunden und Kleinunternehmen/-Gewerbe

- 1 Zielgruppe**
- 1.1 R-KOM bietet die Leistungen ausschließlich für Privatkunden und Kleinunternehmen/-gewerbe mit maximal 4 Mitarbeitern an.
- 1.2 Die Nutzung der Leistungen von Kunden, die nicht unter den Anwendungsbereich nach Ziff. 1.1 fallen, stellt eine missbräuchliche Nutzung dar. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung durch einen gewerblichen Kunden, der mehr als vier Mitarbeiter beschäftigt, ist R-KOM berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt der Bereitstellung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Nutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, der Kunde hat nicht schuldhaft gehandelt. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der R-KOM, die eine entsprechende Bandbreite des Internetzugangs erzielen.
- 1.3 R-KOM bietet die Leistungen ausschließlich in Glasfaser Ostbayern Erschließungsgebieten
- an Glasfaseranschlüssen in FTTH/FTTB-Bauweise oder
 - im Rahmen von lokalen Breitbandausbauten und Sonderprojekten an Kupfer-Teilnehmeranschlussleitungen der Deutschen Telekom mit vorgelagerter KVZ-Erschließung mittels Glasfaser (FTTC-Bauweise) oder
 - im Rahmen einer Grundversorgung an Kupfer-Teilnehmeranschlussleitungen der Deutschen Telekom mit vorgelagerter HVT-Erschließung mittels Glasfaser (FTTN-Bauweise)
- an.
- 2 Glasfaser-Kundenanschluss**
- 2.1 Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Glasfaser-Kundenanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses kann
- als direkter Glasfaseranschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden (Fiber-to-the-Home, FTTH), oder
 - mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer-/Telefonverkabelung im Anschlussbereich des Gebäudes (Fiber-to-the-Building, FTTB), oder
 - mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer- / Telefonkabel im KVZ-Einzugsbereich des Gebäudes (Fiber-to-the-Curb, FTTC), oder
 - mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer- / Telefonkabel im HVT-Einzugsbereich des Gebäudes (Fiber-to-the-Node, FTTN) erfolgen.
- Der kundenseitige Abschluss des GFO-Netzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die genutzte Verkabelung innerhalb des Gebäudes - zwischen Anschlussbereich und Räumlichkeiten des Kunden - ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Die ggf. notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann von Kunde bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei R-KOM mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste beauftragt werden.

- 2.2 Der Anschluss an den Glasfaser Ostbayern Dienst erfolgt je nach Anschlussausführung über die TAE in den Räumen des Kunden oder einen durch R-KOM für die Vertragsdauer bereitgestellten Netzabschluss (Customer Premises Equipment, nachfolgend CPE genannt) bzw. Router oder in der Ausführung FTTH in bestimmten Fällen mittels eines CPEs mit nachgelagertem Router (2-Box-Variante). Der Betrieb eines anderen, kundeneigenen CPE bzw. Router ist jedoch möglich und zulässig (TK-Endgerätegesetz; sog. „Routerwahlrecht“). Die zusätzlichen vertraglichen Bedingungen sowie Risiko- und Gewährleistungsausschlüsse ergeben sich aus §2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der R-KOM für Telekommunikationsdienstleistungen.
- Das beigestellte R-KOM-CPE oder Router oder das Equipment der 2-Box-Variante verbleibt im Eigentum der R-KOM, bildet die Übergabestelle an den Kunden und wird bzgl. der Anschlussparameter ausschließlich von R-KOM konfiguriert, verwaltet und gewartet. Diese Parameter für die Anschlussgrundkonfiguration sind durch Benutzername und Passwort geschützt und können durch den Kunden nicht verändert werden. Ein Entfernen oder Ändern des Benutzernamens / des Passwortes oder eine Manipulation der Anschlussgrundkonfiguration ist nicht zulässig. In Abhängigkeit des Router-Typs können ggf. weitergehende Konfigurationen (z.B. WLAN-Einstellungen) unter Beachtung der beigefügten Betriebsanleitung durch den Kunden selbst vorgenommen oder als Besondere Leistung gegen zusätzliches Entgelt bei R-KOM beauftragt werden.
- Übergabeschnittstelle zwischen R-KOM und dem Kunden ist die Ethernet-Schnittstelle am CPE oder Router (2-Box-Variante) und/oder die TAE am CPE bzw. in den Räumen des Endkunden (je nach technischer Realisierung). Alle nachfolgend angeschlossenen Endgeräte (z.B. Rechner, Telefone) sind im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 2.3 Die Installation des Anschlusses und des von R-KOM beigestellten CPE/Router erfolgt bei den Ausführungsvarianten FTTH und FTTB (Glasfaser bis ins Gebäude) durch einen R-KOM-Techniker oder von R-KOM beauftragten Erfüllungsgehilfen. Bei Anschlüssen in FTTC/FTTN-Gebieten wird die CPE/Router-Konfiguration automatisch beim erstmaligen Anstecken durchgeführt. Weitergehende Installationsarbeiten im Verantwortungsbereich des Kunden, insbesondere Kabelverlegungsarbeiten oder Endgerätekonfigurationen, sind im Standardleistungsumfang nicht enthalten.
- 2.4 Varianten FTTN

GFO Typ / Variante	Paketleistung bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate
GFO-N0006 ¹⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 6 Mbit/s / 0,5 Mbit/s	✓	✓
GFO-N0018	Telefonanschluss + Internetzugang 18 Mbit/s / 2 Mbit/s	✓	✓

¹⁾ Variante wird nicht allgemein vermarktet

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie Privatkunden / Kleinunternehmen



2.5 Varianten FTTC

GFO Typ / Variante	Paketleistung bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate
GFO-C0000	Nur Telefonanschluss	✓	
GFO-C0025	Telefonanschluss + Internetzugang 25 Mbit/s / 5 Mbit/s	✓	✓
GFO-C0050	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 10 Mbit/s	✓	✓
GFO-C0100 ¹⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 20 Mbit/s	✓	✓

¹⁾ Verfügbar in Vectoring-Ausbaugebieten

2.6 Varianten FTTH / FTTB

GFO-Typ / Variante	Paketleistungen bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate	HD Kabelanschluss
GFO-0000	Nur Telefonanschluss	✓		
GFO-I0050	Nur Internetzugang 50 Mbit/s / 10 Mbit/s		✓	
GFO-I0100	Nur Internetzugang 100 Mbit/s / 20 Mbit/s		✓	
GFO-0018	Telefonanschluss + Internetzugang 18 Mbit/s / 3,5 Mbit/s	✓	✓	
GFO-0050	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 10 Mbit/s	✓	✓	
GFO-0100	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 20 Mbit/s	✓	✓	
GFO-0250	Telefonanschluss + Internetzugang 250 Mbit/s / 50 Mbit/s	✓	✓	
GFO-0500	Telefonanschluss + Internetzugang 500 Mbit/s / 100 Mbit/s	✓	✓	
GFO-1000 ²⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 1000 Mbit/s / 200 Mbit/s	✓	✓	
GFO-K0018 ³⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 18 Mbit/s / 3,5 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K0050 ³⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 10 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K0100 ³⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 20 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K0250 ³⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 250 Mbit/s / 50 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K0500 ³⁾	Telefonanschluss + Internetzugang 500 Mbit/s / 100 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K1000 ^{2,3)}	Telefonanschluss + Internetzugang 1000 Mbit/s / 200 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓

¹⁾ Wird nicht mehr neu bereitgestellt; Bestand wird auf nächst höhere Variante migriert

²⁾ Verfügbar nur für die technische Ausführungsvariante FTTH

³⁾ für die Leistungen HD Kabelanschluss gilt die Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Kabelnsehen

2.7 Die Verfügbarkeit des GFO-Anschlusses beträgt 98 % im Jahresmittel.

3 Standardleistung Internetzugang

Der Internetzugang wird mit Übertragungsgeschwindigkeiten innerhalb der angegebenen Korridore überlassen. Die vom Kunden tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist unter anderem von der Netzlast des Internet-Backbones, der Gebäudeverkabelung bzw. der Teilnehmeranschlussleitung (KVZ-TAL bei Erschließungsvariante FTTC oder HVt-TAL bei Erschließungsvariante FTTH) und von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server abhängig.

3.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Typ / Variante	Download in Kbit/s			Upload in Kbit/s		
	von	typisch ⁴⁾	bis	von	typisch ⁴⁾	bis
GFO-0018, GFO-K0018	2.048	18.491	18.500	512	3.596	3.600
GFO-I0050, GFO-0050, GFO-K0050	27.500	50.739	51.000	6.000	10.996	11.000
GFO-I0100, GFO-0100, GFO-K0100	27.500	87.985	101.000	6.000	20.856	21.000
GFO-0250, GFO-K0250	125.000	225.000	250.000	22.500	45.000	50.000
GFO-0500, GFO-K0500	250.000	450.000	500.000	51.000	90.000	100.000
GFO-1000 ¹⁾ , GFO-K1000 ¹⁾	500.000	900.000	1.000.000	101.000	180.000	200.000
GFO-C0025	2.048	25.301	26.000	800	5.753	6.000
GFO-C0050	27.500	47.749	52.000	6.000	10.604	11.000
GFO-C0100 ²⁾	52.500	92.382	101.000	11.000	20.682	21.000
GFO-N0006 ³⁾	1.024	11.596	18.500	256	1.946	2.048
GFO-N0018	2.048	12.951	18.500	512	2.461	3.600

¹⁾ Verfügbar nur für die technische Ausführungsvariante FTTH

²⁾ Verfügbar in Vectoring-Ausbaugebieten

³⁾ Variante wird nicht allgemein vermarktet

⁴⁾ Typische Werte (normalerweise zur Verfügung stehend): Die Ermittlung bzw. Berechnung erfolgt als Mittelwert (Arithmetisches Mittel) der Synchronisationsraten aller bestehenden Kunden bzw. einer repräsentativen Teilmenge aller Kunden eines Produkttyps bzw. einer Geschwindigkeitsvariante. Ist noch kein statistisch verwertbarer Bestand vorhanden, wird der Wert geschätzt (z.B. bei Neueinführung einer Variante).

Sofern aufgrund der Eigenschaften der Anschlussleitung und/oder der Gebäudeverkabelung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht oder nicht mehr erreicht werden können, überlässt die R-KOM auf Wunsch dem Kunden die jeweils nächst kleinere Produktvariante / Übertragungsgeschwindigkeit (kostenloses Downgrade, auch während der Mindestlaufzeit).

- Die IP-Adressvergabe erfolgt mittels dynamischer IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich des autonomen Systems der R-KOM.
- Der Verbindungsaufbau erfolgt mit dem DHCP-Protokoll (Dynamic Host Configuration Protocol). Es wird auf Kundenseite ein PC, ein Router oder eine Firewall mit einem Betriebssystem benötigt, für das ein DHCP-Treiber verfügbar ist. Diese sind nicht im Lieferumfang enthalten. Als Einplatzlösung benötigt der Kunden-PC eine Ethernet-Netzwerkkarte. Für die Anbindung eines Netzwerkes (Mehrplatzlösung) benötigt der Kunde einen Ethernet-Router, sofern diese Funktion nicht bereits im beigestellten CPE/Router der R-KOM enthalten ist.
- Der GFO-Anschluss stellt eine Verbindung eines IP-Netzes des Kunden (LAN, WAN, Intranet) mit dem öffentlichen Internet her. Der durch die Kundenanbindung erzeugte IP-Verkehr ist im Nutzungsentgelt enthalten (Internet-Flatrate). Die Nutzung über einen anderen Provider als R-KOM ist nicht möglich. R-KOM behält sich vor, falls notwendig und sinnvoll, die Internetverbindung bei Inaktivität nach einigen Minuten bzw. bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal am Tag zu unterbrechen („Zwangstrennung“). Danach ist eine sofortige Wiedereinwahl möglich.
- Im Standardleistungsumfang ist auf Wunsch ein E-Mail-Account mit folgenden Leistungen enthalten:
 - Eine E-Mail-Adresse in der Form *wunschname@r-kom.net*
 - Wunschname wird vergeben, sofern noch frei. Andernfalls wird ein Name von R-KOM vergeben
 - Versand und Empfang von E-Mails bis zu einer Größe von 40 MByte
 - Bis zu 1 GByte Speicherplatz auf dem Mailserver
 - Übertragungsprotokolle POP3 und IMAP
 - Nutzung des Webmailers
 - Kalender und Kontaktverwaltung
 - Optional: Die Funktionen Antivirus und Antispam im jeweiligen Leistungsumfang, wie im Mailportal beschrieben. Aktivierung durch den Kunden selbst.
 - Nicht gelöschte oder abgeholte E-Mails werden nach 80 Tagen gelöscht.

4 Standardleistung Telefonie

Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.

4.1 Spezifikation

Leistung	Übertragungsgeschwindigkeit	Anschalteteinrichtung	Kundenschnittstelle
Telefonanschluss	300 - 3400 Hz (64 Kbit/s)	RJ11/TAE	a/b

- In vielen Anschluss-Varianten ist ein Telefonanschluss enthalten, dem eine Rufnummer zugewiesen wird. Diese Rufnummer kann für Telefonate und/oder Faxdienste verwendet werden. Es kann ein zeitgleiches Gespräch geführt werden. Die Zuteilung eines weiteren Telefonanschlusses gegen gesondertes Entgelt ist möglich.
- Sofern der Kunde nicht bereits über eine/mehrere Teilnehmerrufnummer/n verfügt oder eine/mehrere bestehende Teilnehmerrufnummer/n nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von R-KOM Teilnehmerrufnummern. Die Vergabe richtet sich nach den Vorschriften der Telekommunikations-Nummierungsverordnung TNV („Abgeleitete Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“).
- Der Kunde ermächtigt die R-KOM im Rahmen des Anbieterwechsels, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber bzw. Vertragspartner durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummereinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.
- Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Anbieterwechsels zu R-KOM findet während des sogenannten Portierungsfensters statt. Das Portierungsfenster liegt werktags (Montag bis Freitag) zwischen 6:00 Uhr und 12:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraums werden die physikalische Anschlussleitung und die zu übernehmende/n Rufnummer/n vom bisherigen Teilnehmernetzbetreiber zu R-KOM übergeben und der Anschluss von R-KOM bereitgestellt. Dabei kommt es zu Unterbrechungen des Dienstes. R-KOM beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betrieb telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Der Standardkundendatensatz umfasst nach Wunsch des Kunden Name (bis max. 80 Schreibstellen), Vorname oder Namenszusätze (bis max. 120 Schreibstellen), Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer. Bei einem Anlagenanschluss können zusätzlich max. 15 Nebenstellennummern je Eintrag als Untereintrag, jedoch ohne eigene Anschrift, angegeben werden. Der Kunde bestimmt, in welchen Verzeichnissen der Eintrag erfolgt und ob sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder ganz unterbleibt. Ferner kann der Kunde seinen Eintrag für die Inverssuche freigeben oder der Inverssuche gemäß §105(3) TKG ausdrücklich widersprechen. Wünscht der Kunde keinen Eintrag seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden übermittelt.

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie Privatkunden / Kleinunternehmen



- 5 Sprachverbindungen im Netz von Glasfaser Ostbayern**
Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch R-KOM Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.
- 5.1 Verbindungen im R-KOM-Netz werden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 64 Kbit/s (ISDN-Qualität) oder mit einem Frequenzbereich von 300Hz bis 3400Hz (Übertragungsbandbreite 3,1 KHz bei analogen Telefonanschlüssen) hergestellt.
- 5.2 Verbindungen im R-KOM-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.
Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.
R-KOM behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt R-KOM dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Ferner werden einige wenige Servicernummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von R-KOM kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben.
Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung, insbesondere auch durch technische Vorkehrungen, vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.
Das Absetzen eines Notrufes (110,112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlussstandort“ zugestellt. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern kann bei nomadischer Nutzung die Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelanrufes“ nicht sichergestellt werden.
- 5.3 Es werden alle Gespräche über das R-KOM-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.
- 5.4 Der Telefonanschluss unterstützt folgende Leistungsmerkmale:
- CLIP (Calling Line Identification Presentation): Die A-Rufnummer wird beim B-Teilnehmer angezeigt
 - CLIR (Calling Line Identification Restriction): Der A-Teilnehmer unterdrückt die Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer
 - CFB/CFNR/CFU (Call Forwarding Busy / No Reply / Unconditional): Rufweiterleitung bei Besetzt / Nichtmelden / Permanent.
 - FAX mit G.711 inband oder T.38: Die Faxübertragung kann derzeit aus technischen Gründen mit eingeschränkter Qualität verfügbar sein
 - DTMF inband (Mehrfrequenzwahlverfahren als Nachwahl): z.B. für Tastensteuerung von Call-Center- und Hotlinesystemen.
- 6 Besondere Leistungen**
R-KOM erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche Besondere Leistungen.
- 6.1 Installationsservice für Endgeräte (WLAN, PC, TK-Anlage). Bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung oder Beauftragung erbringt R-KOM die folgenden zusätzlichen Leistungen im Verantwortungsbereich des Kunden:
- Einrichtung des Internetzuganges auf dem Kundenrechner (ein Rechner pro Auftrag),
 - die Einrichtung der Rufnummern im CPE, abweichend von der Standardkonfiguration und abhängig von der Funktionalität des CPE, und/oder
 - Wunsch des Kunden die Einrichtung eines Wireless-LAN Netzes (WLAN) sowie die Einrichtung des enthaltenen E-Mail-Accounts.
- Für den Kundenrechner gelten hierbei folgende Mindestvoraussetzungen:
- PC mit bootfähigem, korrekt konfiguriertem und virenfreiem Betriebssystem (Windows 7 oder höher), mit Zugang zu einem Benutzerkonto mit Administratorberechtigungen und Original Betriebssystem-CD;
 - bei LAN-Anbindung PC mit vorhandener und funktionstüchtiger Netzwerkkarte und freiem Netzwerkanschluss bzw. bei WLAN-Anbindung PC mit vorhandener und funktionstüchtiger WLAN-Schnittstelle oder WLAN-USB-Stick nach dem IEEE 802.11a,b,g, 802.11n oder 802.11ac Standard; PC und Telefonanschluss innerhalb der Reichweite der mitgelieferten Kabel bzw. bei WLAN innerhalb der Funkreichweite.
- 6.2 Wird dem Kunden Hardware (z.B. Telefone, WLAN-Repeater) im Zuge der Produktwahl und in Verbindung mit dem Produkt, ggf. auch verbilligt oder subventioniert, verkauft, verbleibt diese bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der R-KOM. R-KOM stellt im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, das funktionsfähig und im Leistungsumfang vergleichbar, aber nicht neuwertig oder in Typ bzw. Marke identisch sein muss.
- 6.3 R-KOM zieht auf Wunsch des Kunden Anschlüsse um. Als Umzug ist die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung zu verstehen. Da die Bereitstellung von GFO-Anschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlussstandort erneut durch R-KOM geprüft werden.
- 6.4 Die Änderung des GFO-Typs (Übertragungsgeschwindigkeit) wird nach jeweils aktueller Preisliste abgerechnet.
- 6.5 R-KOM teilt auf Wunsch des Kunden eine weitere Rufnummer zu und schaltet einen zweiten analogen Telefonanschluss am Endgerät frei.
- 6.6 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden eine Komfort-Option für Telefonie. Diese Option ist abhängig vom eingesetzten Netzabschluss / CPE. Mit der Komfort-Option können zwei zeitgleiche Telefonverbindungen geführt und bis zu 10 Rufnummern am Anschluss genutzt werden.
- 6.7 R-KOM ändert auf Wunsch des Kunden, die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordnete/n Teilnehmerrufnummer/n.
- 6.8 R-KOM richtet auf Wunsch des Kunden auf dem im Anschluss enthaltenen Internetzugang weitere E-Mail-Adressen ein.
- 6.9 R-KOM ändert auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.
- 6.10 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden durch die Änderung eines Leistungsmerkmals den Anschluss um.
- 6.11 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden zusätzliche Leistungsmerkmale auf den Anschluss:
- CB (Call Barring): Netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummernarten.
 - MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer.
- 7 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen**
- 7.1 R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für Glasfaser Ostbayern Anschlüsse optional die pauschale Abrechnung („Flatrate“) für Verbindungen zu
- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate), und/oder
 - Rufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen, und/oder
 - Rufnummern in den nationalen Mobilfunknetzen, oder
 - Kombinationen aus obigen Möglichkeiten als Tarifoptionen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste „Glasfaser Ostbayern Internet und Telefonie“.
- 7.2 Die pauschale Tarifierung gilt nicht für
- Datenverbindungen zu Telefon- oder ISDN-Anschlüssen, ausgenommen Verbindungen zur Faxübermittlung,
 - Verbindungen, die nicht zu Rufnummern der obigen Bereiche aufgebaut werden; insbesondere Verbindungen zu Sonderrufnummern, Nationalen Teilnehmerrufnummern 032, Online-Diensten und Interneteinwahldiensten, sowie
 - Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbehilfen) erhalten soll.
- 7.3 Bei Glasfaser Ostbayern werden Flatrates als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Accounts, Kanäle oder Rufnummern überlassen, die unter einem Anschluss gebündelt sind. Nicht oder nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der R-KOM werden Flatrates überlassen für
- Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für eingehende Rufe nicht erreichbar sind,
 - Anschlüsse, die nur für Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind, oder
 - Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen.
- 7.4 Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdienstleister sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxversanddiensten. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht für oben aufgeführte Tätigkeiten und Geschäftszwecke oder für eine gewerbliche Nutzung, welche über die Bestimmungen entsprechend Punkt 1.1 hinausgeht. Der Kunde ist verpflichtet, für Verbindungen, die damit nicht unter die Tarifierung der Flatrate fallen die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste „Glasfaser Ostbayern Internet und Telefonie“ zu zahlen. Bei Verstößen ist R-KOM berechtigt, die Flatrates fristlos zu kündigen.
- 7.5 Flatrates sind als Optionstarife für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zum Monatsende kündbar. Von einer Kündigung eines Optionstarifes ist der zugrundeliegende Anschluss nicht betroffen. Mit der Kündigung des zugrundeliegenden Anschlusses gelten auch zugehörige Optionstarife als gekündigt.
- 8 Internet-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen (Fair Usage)**
Internet-Flatrates sind technisch und kommerziell auf das durchschnittliche Nutzungsverhalten von Privatkunden abgestimmt. Dieses Nutzungsverhalten ist insbesondere dadurch gekennzeichnet, dass mindestens ein Endpunkt der Kommunikationsverbindung ein Mensch bildet. Automatisierte Programm-zu-Programm-Kommunikation, wie sie z. B. der Betrieb eines Servers (z. B. für Filesharing) oder größere Netzwerke hervorgerufen, sind nicht mit der Internet-Flatrate abgedeckt und setzen einen Geschäftskundenanschluss voraus.
Der Kunde ist angehalten die Internet-Flatrate maßvoll (fair usage) zu nutzen. Insbesondere liegt keine maßvolle Nutzung vor, wenn der Kunde über einen Betrachtungszeitraum von mehr als 4 Wochen, mehr als das Doppelte des durchschnittlichen Datenvolumens aller Internet-Flatrates überträgt.
- 8.1 Die Internet-Flatrate für Privatkunden / Kleinunternehmen darf nicht über die Bestimmung gem. Punkt 1.1 zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine weitergehende gewerbliche Nutzung ansatzweise festgestellt werden, so werden die Leistungen nach den Bestimmungen gem. Punkt 1.2 nach der jeweils gültigen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.
- 8.2 Die Internet-Flatrate darf nur von Haushaltsangehörigen des Kunden und für deren eigenen Bedarf genutzt werden. Insbesondere darf der Zugang keinen öffentlichen Charakter (z.B. als WLAN-Access-Point) haben.
- 8.3 Ein wiederholter Verstoß des Kunden gegen die Internet-Flatrate Bedingungen stellt gem. Punkt 17.3 der AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM für die Erbringung von Telekommunikationsleistungen) einen außerordentlichen Kündigungsgrund dar und berechtigt R-KOM gem. Punkt 17.5 zur Geltendmachung einer angemessenen Entschädigung.
- 9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
Der Kunde ist insbesondere verpflichtet
- die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung der beim Kunden notwendigen technischen Anlagen (Netzabschluss / CPE / Router) bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusive der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen,
 - Die zur Verfügung gestellten technischen Anlagen (Netzabschluss / CPE) betriebsbereit zu halten. Bei Stromausfall sind Notrufverbindungen (110,112) nicht möglich,
 - die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch R-KOM zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt,
 - alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leistung nur von R-KOM bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,
 - technische Anlagen von R-KOM nicht zu stören oder zu beschädigen, Account- und Zugangsdaten nicht an Dritte weiterzugeben,
 - vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, etc. R-KOM unverzüglich mitzuteilen,
 - die Leistung nur für eigene Zwecke innerhalb der vertraglich vereinbarten Wohneinheiten bzw. Räumlichkeiten zu nutzen. Es ist nicht gestattet, bezogene Leistungen oder Teile hiervon, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der R-KOM, ganz oder teilweise Dritten zu überlassen.

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie Privatkunden / Kleinunternehmen



10 Leistungsstörungen / SLA

10.1 R-KOM gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Störungen an Leistungen von Glasfaser Ostbayern werden von R-KOM unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

10.2 Störungsannahme:

R-KOM -Service-Center-

Tel. 09 41 / 69 85 54 0

Fax. 09 41 / 69 85 54 6

10.3 Service Levels für Glasfaser Ostbayern

Störungsannahme	0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	7:00 Uhr bis 18:00 Uhr Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen
Regelentstörzeit	24 Stunden
Wartungsfenster	3:00 Uhr bis 5:00 Uhr

10.4 Servicebereitschaft:

Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die R-KOM zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft

- versucht die R-KOM, die Störungsursache vom Betriebsgelände der R-KOM aus zu ermitteln (Ferndiagnose),
- berät die R-KOM den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,
- meldet die R-KOM die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist,
- und sucht die R-KOM ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

10.5 Regelentstörzeit:

Die Regelentstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelentstörzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Behebung der Störung. Die Messung endet auch, wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der R-KOM sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Regelentstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

10.6 Wartungsfenster:

R-KOM kann Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.

10.7 Absicherung der Regelentstörzeit:

Bei einer von R-KOM zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörzeit erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Grundentgelts für den betroffenen Anschluss, die mit den Forderungen von R-KOM aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.