

Leistungsbeschreibung der FairNetz für Internet und Telefonie (07/2024)

FairNetz Basic

1. Allgemeines

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung ist für die Internet- und Telefondienste „FairNetz Basic“ Bestandteil der Vertragsunterlagen. Rechte und Pflichten des Kunden und der FairNetz GmbH (nachfolgend FairNetz genannt) ergeben sich aus den Vertragsunterlagen.
- 1.2. FairNetz stellt den Kunden kostenpflichtig einen Internetzugang per Glasfaserkabel (FTTB) sowie Telefonanschlüsse (VoIP) auf Grundlage dieser Internetzugänge zur Verfügung.
- 1.3. Dem Kunden wird durch diese Dienstleistung die Übermittlung von Datenpaketen auf Grundlage des Internetprotokolls (IP) von und zum öffentlichen Internet ermöglicht.

2. Infrastruktur

- 2.1. FairNetz ist für den Betrieb der Anbindung an das öffentliche Internet, des regionalen Verteil- und Anschlussnetzes verantwortlich.
- 2.2. Der Kundenanschluss erfolgt mittels eines Glasfasermodem (auch Kundenanschlussbox bezeichnet). Je nach Innenhausverkabelung wird zwischen einem Optical Network Termination (ONT) und einem LWL-Node unterschieden. Das Glasfasermodem konvertiert optische Signale in elektrische Signale und umgekehrt, bildet den Endpunkt des aktiven Anschlussnetzes der Fair-Netz und wird als separate Einheit gesetzt.
- 2.3. Der Bau eines Netzes auf Kundenseite, individuelle Konfigurationen der Kundenanschlussgeräte oder Router sind nicht Bestandteil des Vertrages. Diese Arbeiten müssen durch den Kunden oder ein vom Kunden beauftragtes Drittunternehmen (Elektriker) kostenpflichtig übernommen werden. Die Verantwortung für den Betrieb der Geräte auf Kundenseite des Glasfasermodem obliegt ausschließlich dem Kunden selbst.
- 2.4. Die Herstellung des Glasfaser-Netzanschlusses erfolgt durch die FairNetz oder ein von ihr beauftragtes Unternehmen. Sofern der Glasfaser-Netzanschluss noch nicht errichtet wurde, erfolgt die Errichtung nach gesondertem Vertrag. Der Hausübergabepunkt (HÜP) wird im Keller oder Erdgeschoss in einem Umkreis von maximal 3 Meter von der Hauseinführung installiert.
- 2.5. Der HÜP ist der Übergabepunkt zwischen dem Anschlussnetz und der Verkabelung im Gebäude. Der HÜP bildet den Endpunkt des passiven Anschlussnetzes. Das Öffnen des HÜP-Gehäuses durch den Kunden ist nicht zulässig.
- 2.6. Das Glasfasermodem wird an einer zwischen dem Kunden und der FairNetz vereinbarten Stelle angebracht. Kostenfrei erfolgt die Installation bis zu einer Entfernung von 5 Meter vom HÜP. Die Mehrkosten für längere Entfernungen trägt der Kunde.
- 2.7. Das Glasfasermodem ist Bestandteil des Netzes und verbleibt im Eigentum der FairNetz. Der Anschluss eines dahinterliegenden Routers erfolgt für einen ONT über ein RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) und für einen LWL-Node über ein Koaxialkabel. Das Glasfasermodem benötigt eine Stromversorgung (230 V).
- 2.8. Abweichende Installationen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch FairNetz. Für Mieter in Mehrfamilienhäuser werden die erforderlichen Maßnahmen und Rahmenbedingungen mit dem Vermieter abgestimmt.

3. Bandbreiten, IP-Adressen, Ports

- 3.1. Die in den Tarifen maximal, normalerweise und minimal zur Verfügung stehenden Bandbreiten entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Produktinformationsblatt.
- 3.2. Die Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit) außerhalb des Netzes der FairNetz hängt von vielen, nicht durch die FairNetz zu beeinflussenden Faktoren ab. Die angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten können seitens der FairNetz nur innerhalb des Netzes der FairNetz garantiert werden.
- 3.3. Bandbreitentests sollen direkt mittels einem Kabel zwischen dem Router und dem verbundenen PC / Laptop zu unterschiedlichen Tageszeiten durchgeführt werden.
- 3.4. Die Kunden erhalten private IPv4 Adressen auf Basis Carrier-grade NAT (CGN), die dynamisch zugeteilt werden.
- 3.5. FairNetz behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich.
- 3.6. Der Betrieb von Servern ist an diesem Anschluss nicht zulässig.

4. Telefonie

- 4.1. FairNetz bietet den Kunden ein IP-basiertes Telefonie-Produkt (Voice over IP, VoIP) auf Grundlage des SIP-Protokolls mit zwei Sprachkanälen (SK) und einer Rufnummer, auf Wunsch bis zu 10 Rufnummern, an. Der Anschluss kann sowohl für ein- und ausgehende Telefonate genutzt werden. Bestehende Rufnummern können portiert werden.
- 4.2. Notrufeinsätze werden anhand der bei den Leitstellen zur Rufnummer hinterlegten Adresse gesteuert. Deshalb darf der VoIP – Anschluss nur an dem im Auftrag hinterlegten Standort (Adresse) genutzt werden.
- 4.3. Der Kunde muss die Stromversorgung der angeschlossenen Systeme, insbesondere der Netzabschlüsse, kostenfrei sicherstellen. Telefonverbindungen (auch Notrufe) ohne eine funktionierende 230V-Stromversorgung sind nicht möglich.
- 4.4. Hausnotrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen und Fernabfragesysteme müssen auf den IP-basierten Anschluss umgestellt werden. Nicht alle sind dafür geeignet. Auskunft gibt der Anlagenerrichter. FairNetz übernimmt keine Garantie für die Funktion solcher Anlagen.
- 4.5. Im Falle einer gewünschten Rufnummernportierung kündigt der Kunde seinen Telefonanschluss bei dem abgebenden Anbieter keinesfalls selbst. Er bevollmächtigt FairNetz zur Kündigung seines Telefonanschlusses beim bisherigen Anbieter und Portierung seiner Rufnummer. FairNetz

wird die Kündigung und Portierung im Namen des Kunden mit dem bisherigen Anbieter abwickeln.

- 4.6. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich in der Verantwortung des bisherigen Anbieters. Der Portierungstermin wird von diesem in Abhängigkeit von der Vertragslaufzeit festgelegt.
- 4.7. Zum Portierungstermin wird innerhalb eines Zeitfensters die Rufnummer umgeschaltet. Während dieser Zeit (lt. TKG max. 24 Stunden) ist die Rufnummer nicht erreichbar.
- 4.8. Verbindungen zu Premium Rate-Diensten mit der Vorwahl „0900“ sind mit Schaltung des Anschlusses netzseitig gesperrt.
- 4.9. FairNetz kann nach eigenem Ermessen und im Interesse des Kunden Ziele mit bestimmten Rufnummern dann sperren, wenn ein Missbrauch erkannt oder vermutet wird und ein erhöhtes Forderungsausfallrisiko besteht.
- 4.10. Verbindungsnetzbetreiberdienstleistungen (Call by Call und Preselection) können nicht genutzt werden.
- 4.11. R-Gespräche sind nach § 119 TKG standardmäßig gesperrt. Eine Entsperrung ist kostenpflichtig möglich.
- 4.12. Wichtige Leistungsmerkmale der FairNetz VoIP – Anschlüsse:
 - Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)
 - Übermittlung / Unterdrückung der eigenen Rufnummer (CLIR)
 - Ständige Anrufweiserschaltung
 - Anrufweiserschaltung verzögert
 - Anrufweiserschaltung bei besetzt
 - Fax Unterstützung mittels T.38 durch die CPE
- 4.13. Die Nutzung von Flatrates für Massenkommunikation (z.B. Call-Center, Meinungsforschung, Fax-Broadcasting) ist nicht zulässig.

5. Verfügbarkeit, Entstörung, Wartung

- 5.1. FairNetz gewährleistet eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeit in Höhe von 98 %. Die Bemessung beginnt mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistung. Die Verfügbarkeit des Anschlusses ist dabei die tatsächliche Verfügbarkeit in Stunden innerhalb des Kalenderjahres im Verhältnis zu der theoretisch möglichen nutzbaren Anzahl von Stunden. Die Verfügbarkeit bezieht sich dabei ausschließlich auf die in Verantwortung der FairNetz betriebenen Netzelemente. Ausfälle infolge planmäßiger und angekündigter Wartungsarbeiten im Netz und Ereignissen höherer Gewalt oder welche von Vorlieferanten zu verantworten sind, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.
- 5.2. FairNetz ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

- 5.3. Zeitweilige Störungen aus Gründen höherer Gewalt können u.a. sein: Streiks, Aussperrung, behördliche Anordnungen sowie zwingend erforderliche technische Änderungen an den Anlagen der FairNetz. Die FairNetz wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen.
- 5.4. Verzögert sich die Dauer der Durchführungen von Reparaturen (außerhalb der vereinbarten Leistungsparameter), so werden die fixen monatlichen Entgelte anteilig zurückerstattet.
- 5.5. Die FairNetz nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Eine Störungsmeldung ist über die Leitstelle der FairNetz zu melden. Eine Störungsmeldung an die Leitstelle kann via Telefon oder Email erfolgen. Die Leitstelle ist unter der folgenden Rufnummer erreichbar: 07121 / 582 - 3222. Störungen können ebenfalls unter der folgenden E-Mail-Adresse eingereicht werden: **noc@fairnetzgmbh.de**.
- 5.6. Die Servicebereitschaft im Störfall ist werktags (montags bis freitags) von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erbringt die FairNetz während der Servicebereitschaft Leistungen zur Beseitigung der Störung.
- 5.7. FairNetz beseitigt Störungen innerhalb von 24 Stunden (Entstörfrist) während der Servicebereitschaftszeitspanne. Bei Störungsmeldungen außerhalb der Servicebereitschaftszeitspanne beginnt die Entstörfrist mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft. Für die Berechnung der Entstörfrist wird nur die Zeitspanne innerhalb der Servicebereitschaftszeit gewertet. Die Frist ist eingehalten, wenn der Anschluss innerhalb der Entstörfrist wieder, wenn auch gegebenenfalls übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen, genutzt werden kann. FairNetz informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.
- 5.8. Der Kunde wird in zumutbarem Umfang FairNetz oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen und wird, soweit notwendig, entsprechend Zugang gewähren.
- 5.9. FairNetz ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der FairNetz, die auf
 - Eingriffen des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der FairNetz,
 - den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Glasfaser-/Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von FairNetz durch Kunden oder Dritte oder
 - die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der FairNetz erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der FairNetz beruhen.
- 5.10. Für Entstörungsleistungen für vom Kunden verschuldete Störungen wird ein Betrag, dessen Höhe sich aus dem jeweiligen Preisblatt des Tarifs bemisst inkl. der gesetzl. Mehrwertsteuer, erhoben. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

6. Tarife, Anschlussperre

- 6.1. Die jeweils gültigen Tarife sind veröffentlicht in den Preisblättern unter: <https://www.fairnetzgmbh.de/de/privatkunden/internet-und-telefondienst/produkte>
- 6.2. Für eine vom Kunden schuldhaft verursachte Sperrung des Anschlusses wird ein Betrag, dessen Höhe sich aus dem jeweiligen Preisblatt des Tarifs bemisst inkl. der gesetzl. Mehrwertsteuer, erhoben. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

7. Endgeräte

- 7.1. Der Kunde ist in der Wahl seiner Endgeräte/Router frei und kann ein eigenes geeignetes Endgerät einsetzen.
- 7.2. Beim Kauf eines WLAN-fähigen Routers der FairNetz GmbH erhält der Kunde das Endgerät vor dem Schalttermin des Anschlusses zugesendet sowie den Link zur Installationsanleitung übermittelt. Für die von der FairNetz bereitgestellten Endgeräte findet eine automatische Provisionierung (TR-069/369 verschlüsselt) der Zugangsdaten PPPoE und die SIP-Registrierung mit den gebuchten Tarifparametern statt. Für den Kunden ist kein manueller Eingriff bei der Inbetriebnahme des Zugangs erforderlich.

Um den beim Kauf des Routers der FairNetz enthaltenen Service und Support zu gewährleisten, erfasst und ändert die FairNetz verschiedene Daten des Endgeräts und der Verbindung per Fernzugriff über die Schnittstelle TR069/369. Konkret handelt es sich hierbei um die Provisionierung und Neuprovisionierung des Endgerätes im Fehlerfall, das Auswerten des Fehlerprotokolls, der aktuellen Konfiguration und der Leitungsdaten im Fehlerfall sowie die Unterstützung bei der Einrichtung im Fehler- oder Bedarfsfall. Ein Vor-Ort-Einsatz ist nicht im Umfang des Service & Supports enthalten.

- 7.3. Individuelle Einstellungen sind auf jedem Endgerät (Rufnummernzuordnung Telefon, WLAN etc.) vom Kunden selbst durchzuführen.

Direkte Fernzugriffe auf den Anschluss des Kunden und somit die Benutzeroberfläche des Endgeräts erfolgen erst nach erteilter Einwilligung durch geschultes Personal unseres Service Desk. Provisionierungen werden automatisiert über den Konfigurationsserver der FairNetz angestoßen und ohne Zugriff auf die Benutzeroberfläche durchgeführt.

Dem Kunden steht es frei, den Zugriff auf sein Endgerät durch Deaktivierung des Dienstes TR069/369 zu unterbinden. Bitte beachten Sie, dass der Service und Support durch die FairNetz nach Abschaltung der Funktionalität nicht oder nur eingeschränkt möglich ist.

Im Falle eines defekten Endgeräts wenden Sie sich in den ersten 24 Monaten nach Lieferung des Endgeräts an den Support der FairNetz. Nach Ablauf dieser Frist wenden Sie sich bitte direkt an den Hersteller des Endgeräts. Bitte beachten Sie, dass im Rahmen der Gewährleistung nur Endgeräte gegen reparierte oder neuwertige Geräte ausgetauscht werden, die tatsächlich defekt sind, sowie keinen vom Kunden zu verantwortenden Schaden aufweisen. Zu den vom Kunden zu vertretenden Defekten gehören beispielsweise: Blitzschaden, Kontakte verbogen, Wasserschaden etc. Sofern sich bei der Prüfung des eingesandten Geräts herausstellt, dass es sich um einen vom Kunden zu vertretenden Defekt handelt, behält sich FairNetz vor, eine Überprüfungspauschale zu erheben.

- 7.4. Kundeneigene Endgeräte können von der FairNetz nicht provisioniert werden. Diese müssen durch den Kunden selbst in Betrieb genommen, konfiguriert und entstört werden. Bitte nehmen Sie wegen der Übermittlung der Schnittstellenbeschreibung mit unserem technischen Support Kontakt auf.