

Übersicht

A Dienstleistungen des Anbieters	1
1 Allgemeine Dienstleistung des Anbieters	1
2 Technische Voraussetzungen	1
3 Installation auf Wunsch des Endkunden	1
B Besonderheiten bei einzelnen Paketen	1
C Telefondienstleistungen	1
1 Anschluss	1
2 Sprachleistungen	1
3 Standardtarife	3
4 Optionstarife	3
5 Abweichende Dienstleistungen bei LWL-Anschlüssen	3
D Internetdienstleistungen	3
1 Internet-Zugang	3
2 E-Mail-Postfach	4
3 TELTA Cloud	4
E Geräte	4
1 DSL Basisbox oder DSL Premiumbox des Anbieters	4
2 DSL Pakete: Splitter; NTBA	4
3 LWL-Pakete: NTFA	4
4 Software und Daten auf der DSL Basisbox bzw. der DSL Premiumbox	4
F Störungen und Wartung	5
1 Störungen	5
2 Wartung	5

A Dienstleistungen des Anbieters

1 Allgemeine Dienstleistung des Anbieters

Die TELTA Citynetz GmbH (im Folgenden „der Anbieter“) erbringt auf Basis der „AGB der TELTA Citynetz GmbH für Telekommunikations-, Online-, Daten- und Mediendiensteleistungen“ (im Folgenden „AGB“) die folgenden Leistungen für

den **LWL Festnetzanschluss**

den **DSL Festnetzanschluss**

den **Kabel Festnetzanschluss**

Die Leistungen umfassen jeweils gemäß den nachfolgenden Regelungen

- Telefondienstleistungen (unten Abschnitt C),
- Internetdienstleistungen (unten Abschnitt D) und
- soweit vereinbart, die Überlassung von Geräten (unten Abschnitt E).

2 Technische Voraussetzungen

Es ist nicht Bestandteil dieses Vertrags, die technischen Voraussetzungen beim Kunden wie insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (LAN, Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) zu schaffen oder bei deren Beschaffung Unterstützung zu leisten.

3 Installation auf Wunsch des Endkunden

Es ist nicht Teil der vertraglichen Leistung des Anbieters, Endgeräte zu installieren oder den Internetzugang einzurichten. Auf Wunsch des Kunden nimmt der Anbieter gegen gesonderte Vergütung die Installation solcher Geräte vor, die der Anbieter dem Kunden überlassen hat (z.B. Kabelmodem, LWL Box, DSL-Router oder NTBA).

B Besonderheiten bei einzelnen Paketen

Einzelne Pakete weisen die nachfolgend aufgeführten Besonderheiten auf:

Paket	Besonderheit
TELTA duo flat [alle], TELTA fon flat, TELTA fon Basic,	Der Anbieter stellt dem Kunden zwei analoge Schnittstellen für den Anschluss analoger Endgeräte zur Verfügung. Es sind dann zwei Verbindungen gleichzeitig möglich.
TELTA trio flat [alle],	Der Anbieter stellt dem Kunden einen Kabelanschluss mit der TV-Vollleistung, eine SmartCard mit BasisHD, und zwei analoge Schnittstellen für den Anschluss analoger Endgeräte zur Verfügung. Es sind dann zwei Verbindungen gleichzeitig möglich.

C Telefondienstleistungen

Der Anbieter stellt entsprechend den nachfolgend beschriebenen Bedingungen einen Telefonanschluss zur Verfügung.

1 Anschluss

1.1 Anschluss im Teilnehmeranschlussnetz

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Anschluss in seinem Teilnehmeranschlussnetz zur Verfügung. Der Anschluss wird an dem im Auftrag genannten Ort (Anschlussanschrift) am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt bereitgestellt.

1.2 Hausinterne Verbindung

Die hausinterne Verbindung dieses Übergabepunktes mit der Einrichtung zum Abschluss des Telefonnetzes und zur Anschaltung von Endgeräten (Teilnehmeranschlusseinheit, TAE) in den Räumlichkeiten des Kunden obliegt dem Kunden.

2 Sprachleistungen

2.1 Verbindung

Der Anbieter stellt dem Kunden je nach Vereinbarung einen Anschluss mit einer Verbindung oder zwei gleichzeitigen Verbindungen zur Sprachübertragung zur Verfügung.

2.2 Zugrunde liegende Technik

Der Anbieter kann diese Verbindung (oben 2.1) nach freier Wahl in herkömmlicher leitungsvermittelter Technik oder in paketvermittelter Technik zur Verfügung stellen, soweit dies für den Kunden technisch gleichwertig und zumutbar ist.

Abweichend hiervon kann der Kunde den Anbieter gegen gesondertes Entgelt damit beauftragen, den Anschluss so einzurichten, dass er auf leitungsvermittelter Technik beruht (Sonderschaltung).

2.3 Rufnummern und Rufnummernportierung

2.3.1 Zuteilung von Rufnummern

Der Kunde erhält bei Vereinbarung eines Anschlusses mit einer Verbindung eine Rufnummer aus dem Rufnummernhaushalt, den die Bundesnetzagentur dem Anbieter zugewiesen hat. Bei Vereinbarung von Anschlüssen mit zwei gleichzeitigen Verbindungen erhält der Kunde standardmäßig drei Rufnummern. Sofern dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde im gleichen Ortsnetz mit der gleichen Ortsnetznummer (Vorwahl) verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und der regulatorischen Vorgaben an Stelle neuer Rufnummern die vorhandenen Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität). Im Kabelfernsehnetz sind nur zwei Rufnummern möglich.

2.3.2 Portierung

Beauftragt der Kunde bei dem Anbieter die Portierung seiner Rufnummer, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet war, in das Netz des Anbieters, wird der Anbieter diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers.

2.4 Verbindungen

2.4.1 Herstellen der Verbindungen

Der Kunde kann an dem Anschluss mit Hilfe angeschlossener Endgeräte Verbindungen entgegennehmen und Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit der Anbieter mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und die anderen Anschlüsse technisch erreichbar sind. Soweit der Anbieter den Zugang zu Diensten Dritter anbietet (z.B. Auskunftsdienst, 118XY-Nummern oder andere sog. Mehrwertdienste), hat der Anbieter keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn der Anbieter den Dienst in der Preisliste nennt.

2.4.2 Ziele zu Mehrwertdiensten, Auskunftsdiensten und anderen Sonderrufnummern

- Der Anbieter ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele zu Mehrwertdiensten mit teuren Dienstangeboten wie bspw. Gasse 0900, INMARSAT oder auch bestimmte 118-Auskunftsdienste und Dialer oder entsprechende Dienste im Ausland) zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen (z.B. zu stellende Sicherheiten in angemessenem Umfang) frei zu schalten.
- Außerdem gilt: Anrufe zu 0900-Zielen werden nach 60 Minuten getrennt.
- Bei Zielen zu anderen Sonderrufnummern und Mehrwertdiensten sowie bei Rufnummern, die mehr als 2 Euro pro Minute kosten, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Verbindungen zur Missbrauchsvorbeugung nach Ablauf von 60 Minuten zu trennen; ein Anspruch des Kunden auf diese Sperre besteht

nicht. Ein erneuter Verbindungsaufbau ist jederzeit möglich, soweit nicht ein anderer Grund zur Sperre vorliegt.

- Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten hat der Kunde einen möglichen Tarifwechsel der Verbindung bei einer von ihm durch den Auskunftsdienst gewünschten Weitervermittlung zu beachten. Bei solchen Verbindungen ist es dem Anbieter aus technischen Gründen nur möglich, in einem Einzelverbindungsanruf die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber die Weitervermittlung darzustellen.

2.4.3 Durchlasswahrscheinlichkeit

Der Anbieter stellt die Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0% im Jahresdurchschnitt her. Aufgrund dieser dem internationalen Standard entsprechenden wirtschaftlichen Dimensionierung der von dem Anbieter genutzten Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Verbindungen werden ausschließlich von dem Anbieter und dessen Zusammenschaltungspartnern hergestellt.

2.4.4 Notrufe

Bei einem Stromausfall ist kein Notruf möglich, wenn der Kunde Geräte (wie z.B. Telefonanlage, DSL-Router, Kabelmodem, DECT-Telefon mit Basis-Station, aktives Mehrfunktionsgerät mit integriertem Fax oder Anrufbeantworter usw.) verwendet, die nicht über die Telefonleitung, sondern aus anderen Quellen (z.B. Hausstrom) versorgt werden.

Stellt der Kunde den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von einem anderen Standort als der Anschlussanschrift her, ist eine korrekte Lokalisierung des Anrufers nicht möglich; der Notruf wird an die Leitzentrale des mit dem Kunden vereinbarten Anschlussorts geleitet. Abschnitt C.1.1 bleibt unberührt.

2.4.5 Kein Call by Call; kein Preselection

Leistungen so genannter Verbindungsnetzbetreiber (Call-by-Call- oder Preselection-Leistungen) können nicht genutzt werden. Eine Betreiberauswahl oder eine Betreibervorauswahl ist daher nicht möglich.

2.5 Standardleistungsmerkmale

Der Telefonanschluss verfügt über die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale. Der Kunde kann die Leistungen nur nutzen, wenn er über ein geeignetes Endgerät verfügt.

2.5.1 Telefax-Unterstützung für Gruppe-3-Fax (G3)

Telefaxe können mit dem Standard Gruppe-3-Fax (G3) verschickt werden.

2.5.2 Anklopfen

Das Merkmal ermöglicht die Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal (Anklopfen). Der Kunde kann dieses Merkmal an seinem Endgerät selbst ein- und ausschalten.

2.5.3 Rückfragen/Makeln

Das Merkmal ermöglicht die wechselseitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Anschluss aus, ohne zwischenzeitlich die Verbindung trennen zu müssen. Stellt der Kunde hierzu eine weitere Verbindung her, fällt eine weitere nach der Preisliste zu vergütende Nutzung an.

2.5.4 Konferenzschaltung

Das Merkmal ermöglicht die gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Anschluss aus, wobei alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können. Stellt der Kunde hierzu eine weitere Verbindung her, fällt eine weitere nach der Preisliste zu vergütende Nutzung an.

2.5.5 Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Kunden wird zur Anzeige auf hierfür geeigneten Endgeräten beim Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht durch die Einstellung seines Endgerätes unterdrückt. Der Kunde kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den angerufenen Anschluss durch diese eigenen Einstellungen fallweise unterdrücken (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr). Der Kunde kann ferner beauftragen, dass die Übertragung der Rufnummer dauerhaft unterdrückt wird.

2.5.6 Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt (CLIP), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt und bei dem angerufenen Anschluss geeignete Endgeräte vorhanden sind. Der Kunde kann

beantragen, dass die Anzeige der Rufnummer des Anrufers an seinem Anschluss dauerhaft unterdrückt wird.

2.5.7 Anrufweiterleitung vom Anschluss des Kunden

Abhängig vom Kundenwunsch werden ankommende Verbindungen von dem Anschluss des Kunden zu einem von ihm gewünschten Anschluss weiter geleitet. Die Weiterleitung erfolgt wahlweise — direkt (Sofortweiterleitung),

- bei Nichtmelden (nach maximal 20 Sekunden) oder
- bei besetztem Anschluss.

Den Zielanschluss und die Voraussetzungen, unter denen die Verbindungen weitergeschaltet werden, kann der Kunde ausschließlich an seinem Anschluss durch Selbsteingabe festlegen. Ebenso kann der Kunde die Anrufweiterleitung über seinen Anschluss jederzeit ein- und ausschalten. Die Einrichtung einer Weiterleitung in den Systemen des Anbieters muss der Kunde gesondert beauftragen; sie ist kostenpflichtig gemäß der aktuellen Preisliste. Dem Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Verbindung weitergeschaltet wird, wird mitgeteilt, dass es sich um eine weitergeschaltete Verbindung handelt. Zudem bekommt er gegebenenfalls Informationen über die Rufnummer des Anschlusses übermittelt, von dem aus der Anruf weitergeleitet wurde. Der Kunde hat vor Inanspruchnahme dieser Leistung sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterleitung einverstanden ist und versichert dies mit der Einstellung der Anrufweiterleitung.

2.5.8 Veränderbare Sperre

Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, die Nutzung bestimmter Rufnummernbereiche (zum Beispiel die Gassen 0900, 0137, 0180, 012) an seinem Anschluss zu sperren, diese Sperre zu ändern oder aufzuheben, soweit dieses technisch möglich ist.

2.6 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale

Der Anbieter erbringt die nachfolgend aufgeführten zusätzlichen Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der im Zeitpunkt der Beauftragung der zusätzlichen Leistung geltenden Preisliste bestimmt. Die Nutzung setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.

2.6.1 Voicebox

Dieses Merkmal wird nicht unterstützt.

2.6.2 Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann der Anbieter eine neue Rufnummer aus dem ihm von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalt zur Verfügung stellen.

2.6.3 Fangschaltung

Bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schriftlich eine Schaltung beantragen, um den Anschluss festzustellen, von dem die Anrufe ausgehen (sog. „Fangschaltung“).

2.6.4 Individuelle Sperrliste für ankommende Anrufe

Der Kunde kann für seinen Anschluss eine individuelle Sperrliste für ankommende Anrufe einrichten lassen. Die Liste kann bis zu 10 Rufnummern enthalten. Die Rufnummern können voll- oder teilqualifiziert sein. Der Kunde kann wählen, ob nur ankommende Anrufe von den aufgelisteten Rufnummern entgegengenommen werden oder ankommende Anrufe von den aufgelisteten Rufnummern abgelehnt werden.

2.6.5 Individuelle Sperrliste für abgehende Anrufe

Der Kunde kann für seinen Anschluss eine individuelle Sperrliste für abgehende Wahlverbindungen einrichten lassen. Die Liste kann bis zu 10 Rufnummern enthalten. Die Rufnummern können voll- oder teilqualifiziert sein. Der Kunde kann wählen, ob abgehende Anrufe nur zu den aufgelisteten Rufnummern möglich sind oder abgehende Anrufe zu den aufgelisteten Rufnummern ausgeschlossen werden.

2.6.6 Bandansage der geänderten Rufnummer

Dieses Merkmal wird nicht unterstützt.

2.6.7 Sperre für R-Gespräche

Zum Schutz vor kostenpflichtigen, eingehenden Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche), kann der Kunde den Anbieter beauftragen, seine Rufnummer/n auf die Sperrliste für R-Gespräche der Bundesnetzagentur gem. § 66j TKG setzen zu lassen. Die Löschung von der Sperrliste ist kostenpflichtig.

2.7 Leistungseinschränkungen

2.7.1 Alarmanlage, Hausnotruf; Fernabfragesystem

Der von dem Anbieter zur Verfügung gestellte Anschluss eignet sich nicht für den Einsatz

- mit einer Alarmanlage;
- innerhalb eines Hausnotrufsystems;
- innerhalb eines Fernabfragesystems für Gasanlagen oder andere Versorgungseinrichtungen, es sei denn, die Parteien haben eine Sonderschaltung gemäß Abschnitt 2.2 vereinbart.

2.7.2 Fehlende Dienste und Leistungsmerkmale

Nicht möglich ist es außerdem:

- Dienste zu nutzen, die einen ISDN-D-Kanal zu Übertragung von Steuerinformationen voraussetzen;
- Telefaxe nach den Standards G3-modifiziert und G4 zu versenden;
- ISDN TK-Anlagen über HDLC Transparent oder X75 fernzuwarten;
- ein Virtual private Network (VPN) über Point-to-Point Tunneling Protocol (PPTP) zu betreiben.

2.8 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Anbieter Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland GmbH („Datenredaktion der Telekom Deutschland GmbH“) oder an einen anderen Telefonverzeichnisdienst. Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlussanschrift des Kunden regional zugeordnet. Der Anbieter schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

3 Standardtarife

3.1 Verbindungen, die nicht von der pauschalen Abrechnung erfasst sind

Ausgenommen von den gemäß Preisliste pauschal abgerechneten Verbindungen (TelefonFlats in nationale Festnetze und Community Flats) sind

- Gespräche zu Servicernummern;
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen);
- Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen;
- Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen;
- Verbindungen zu Sonderrufnummern;
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines);
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt und
- Verbindungen in Mobilfunknetze.

Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen berechnet der Anbieter die Entgelte für nationale bzw. für internationale Verbindungen; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

Von den gemäß Preisliste pauschal abgerechneten Verbindungen außerdem nicht umfasst sind Verbindungen im Rahmen folgender Basisleistungen:

- Anrufweitschaltungen,
- Konferenzschaltungen.

Der Anbieter rechnet diese Verbindungen gemäß dem in der zugehörigen Preisliste aufgeführten Tarif für nationale bzw. für internationale Verbindungen ab.

3.2 Keine Geltung für bestimmte Abnehmer

Wenn in der Preisliste eine pauschale Abrechnung von Verbindungen (Flatrate) vorgesehen ist, so gilt das nicht gegenüber den folgenden Vertragspartnern:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten);
- Anbieter von Mehrwertdiensten;
- Telekommunikationsdiensteanbieter;
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen;
- öffentliche Verwaltungen;
- Finanzinstitute und
- Krankenhäuser.

4 Optionstarife

Die nachfolgend beschriebenen Optionstarife gelten ausschließlich für den jeweilig beauftragten Anschluss.

4.1 Option Telefon-Flat

Bei Vereinbarung der Option Telefon-Flat in die nationalen Festnetze kann der Kunde Gespräche für 0 ct in die deutschen Festnetze führen. Die Regelungen nach dem vorherigen Abschnitt C.3 zum Geltungsbereich der Telefon-Flat gelten entsprechend.

5 Abweichende Dienstleistungen bei LWL-Anschlüssen

Die Beschreibungen in den Abschnitten C.1 bis C.4 gelten auch für die LWL-Pakete jedoch mit den nachfolgend beschriebenen Abweichungen:

5.1 DSL-Box und NTFA

Der Anbieter verwirklicht den Anschluss mit Hilfe der dem Kunden überlassenen DSL-Box und ggf. einem zusätzlichen NTFA (Network Termination Fibre Access). Siehe im Übrigen Abschnitt E .

5.2 Installation des NTFA

Abweichend von Abschnitt A.3 übernimmt der Anbieter kostenlos die Installation des NTFA in dem Raum, in dem der LWL-Hausanschluss liegt (Eingangspunkt der LWL-Leitung in das Gebäude), wenn das Kabel vom LWL-Anschluss bis zum NTFA nicht länger ist als 3 Meter.

Eine weitergehende LWL-Innenhaus-Verkabelung kann der Kunde gegen gesonderte Vergütung ausschließlich über den Anbieter beauftragen.

D Internetdienstleistungen

Der Anbieter erbringt die nachfolgend beschriebenen Internetdienstleistungen.

1 Internet-Zugang

1.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Zugang zum Internet-Backbone des Anbieters und zum Internet über sein Internet-Gateway (Zugangsknoten) zur Verfügung. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP-Paketen) zum oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist der Anbieter deshalb nicht verantwortlich. Dies gilt insbesondere für

- die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern (Information oder Content Provider),
- die übertragenen Inhalte,
- ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren,
- Freiheit von Rechten Dritter oder
- die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Der Anbieter hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz des Anbieters, sondern durch außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. Der Anbieter kann eine Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets nicht garantieren, da dies davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peerings teilnehmen. Der Anbieter nimmt an diesen üblichen Peerings im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

1.2 Datenübertragungsraten

1.2.1 Datenübertragungsraten der Produkte

Die jeweiligen Datenübertragungsraten, die der Anbieter im Rahmen des jeweiligen Produkts zur Verfügung stellt, sind in den Produktinformationsblättern gemäß TKG zu finden. Diese stellte der Anbieter auf seiner Homepage unter <https://www.telta.de/service/produktinformationsblaetter> bereit.

Die beworbene Datenübertragungsrate entspricht jeweils der maximalen Datenübertragungsrate.

1.2.2 Abweichungen an einzelnen Anschlüssen

Die Datenübertragungsrate hängt von verschiedenen, zum Teil nicht durch den Anbieter beeinflussbaren Parametern ab. Zu diesen Parametern zählen unter anderem die Leistungsfähigkeit der an der jeweiligen Verbindung beteiligten Internet-Backbones und Server und die Leistungsfähigkeit der vom Kunden selbst zur Verfügung gestellten Verbindungen und Einrichtungen wie z.B. WLAN oder Router.

Die maximal mögliche Bandbreite bei TELTA DSL ist nur mit ADSL 2+-fähigen und bei TELLTA VDSL nur mit VDSL2- bzw. VDSL2-Vectoring-fähigen Endgeräten möglich.

1.2.3 Auswirkungen auf den Zugang zum offenen Internet

Eine Abweichung der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Datenübertragungsrate kann das dem Kunden nach Art. 3 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union eingeräumte Recht, Inhalte, Anwendungen oder Dienste, Informationen und Inhalte abzurufen und zu verbreiten, Anwendungen und Dienste zu nutzen und bereitzustellen und Endgeräte seiner Wahl zu nutzen, beschränken, wenn die jeweilige Abweichung besonders groß ist und dem Kunden kein alternativer Internetzugang zur Verfügung steht.

1.2.4 Rechtsbehelfe

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Datenübertragungsrate oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen den hierzu im Vertrag erfolgten Angaben und der tatsächlichen Leistung kann dem Kunden ein Recht zustehen, den Vertrag unter Berücksichtigung der hierfür bestehenden gesetzlichen Voraussetzungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

1.3 Verkehrsmanagementmaßnahmen

1.3.1 Derzeit angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen

Um die Qualität seines Netzes sicherzustellen, wendet der Anbieter die üblichen Verkehrsmanagementmaßnahmen an. Hierzu zählen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses insbesondere:

- Bei der Übertragung von Sprache und/oder Realtime-Diensten werden IP-Pakete priorisiert übertragen.
- Als Reaktion auf Überlastsituationen im seinem Netz kann der Anbieter zeitlich begrenzt bestimmte IP-Pakete mit veränderter Priorität übertragen.
- Bei einem Angriff auf das Netz des Anbieters oder auf den Internetzugang des Kunden kann der Anbieter zum Schutz seines Netzes oder des Internetzugangs des Kunden die zum Angriff verwendeten IP-Pakete herausfiltern.
- Im Kabelfernsehtz kann bei Ingress-Störungen und zur Fehlereingrenzung der Rückweg in einem Cluster gedämpft oder komplett gesperrt werden.

1.3.2 Auswirkungen der Verkehrsmanagementmaßnahmen

Die zuvor beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnahmen können in Ausnahmefällen bewirken, dass die Datenübertragungsraten des Internetzugangs des Kunden absinken. Im Falle eines Blackholing ist der Internetzugang vorübergehend nicht funktionstüchtig. Die zuvor beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnahmen haben weder Einfluss auf die Privatsphäre des Kunden noch auf den Schutz seiner personenbezogenen Daten.

1.3.3 Änderungen der Verkehrsmanagementmaßnahmen

Der Anbieter kann die Art und Weise und den Umfang der von ihm angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen auch während der Vertragslaufzeit entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik und der hierauf gerichteten gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben anpassen, soweit die Interessen des Kunden hierdurch nicht unzumutbar beeinträchtigt werden. In einem solchen Fall wird der Anbieter auf der Internetseite www.telta.de eine Information über den aktuellen Stand der angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen einstellen.

1.4 Verfügbarkeit

Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97%, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Abschnitt F.2 dieser Leistungsbeschreibung bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Der Anbieter schuldet nur ein maximales Halten der Verbindung bzw. des Zugangs von 24 Stunden und ist danach berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen. Der Kunde kann die Verbindung anschließend sofort wieder aufbauen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen, wenn über mehr als zwei Stunden kein Datenverkehr stattgefunden hat.

1.5 IP-Adresse

Der Anbieter teilt dem Kunden für den Internet-Zugang eine dynamische IP-Adresse aus einem dem Anbieter zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

1.6 Sicherheit

Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung ausreichender Nutzungs- und Zugangssicherheit. Im Falle eines Missbrauchs wird der Anbieter jedoch im Rahmen seiner rechtlichen Möglichkeiten versuchen, den Kunden bei der Aufklärung zu unterstützen.

Stand 04/2025

1.7 Einwahl

Die Einwahl ist nur vom Anschluss des Kunden aus zulässig.

2 E-Mail-Postfach

2.1 POP3-Postfach (POP3 oder IMAP)

Der Kunde erhält bis zu zwei E-Mail-Postfächer mit einem Speicherplatz von 1 Gigabyte (GB) pro Postfach. Der Anbieter speichert an den Kunden adressierte E-Mails in dem jeweiligen Postfach. Der Abruf liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Der Anbieter speichert eingegangene und noch nicht abgerufene E-Mails, soweit keine andere Speicherdauer vereinbart ist, 60 Tage lang. Ausnahme bilden hier die eingegangenen E-Mails im SpamOrdner des im Internet vom Anbieter bereit gehaltenen E-Mail-Clients, diese werden nach 30 Tagen gelöscht. Nach Ablauf dieses Zeitraums, spätestens jedoch bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, ist der Anbieter zur Löschung berechtigt. Für die Postfachnutzung werden SSL/TLS verbindlich (verschlüsselte Übertragung).

2.2 E-Mail-Adressen

Der Kunde hat dem Anbieter anzugeben, welche E-Mail-Adressen eingerichtet werden sollen. Für die Bereitstellung dieser Adressen ist der Anbieter nicht verantwortlich. Ist nichts anderes vereinbart, richtet der Anbieter für den Kunden eine E-Mail-Adresse nach dem folgenden Muster ein:

vorname.nachname@telta.de

Soweit diese E-Mail-Adresse bereits vergeben ist, wird nach dem Nachnamen eine Zahl oder ein anderes Zeichen eingefügt (z.B. ‚vorname.nachname1@telta.de‘). Der Kunde kann über die Funktion ‚Kundenlogin‘ auf der Internetseite www.telta.de – bis zu einer weiteren E-Mail-Adresse nach dem vorgenannten Muster angeben. Weitere E-Mail-Adressen sind kostenpflichtig.

2.3 Versendung

Der Anbieter versendet die vom Kunden über das E-Mail-Postfach übergebenen E-Mails in das Internet. Dem Kunden ist bekannt, dass E-Mails im Internet durch weitere Vermittlungsrechner (Router) übermittelt werden, mit dessen Inhabern der Anbieter teilweise keine unmittelbaren Leistungs- oder Vertragsbeziehungen unterhält. Für die Übertragung einer E-Mail im Internet sowie speziell durch fremde Rechner kann der Anbieter deshalb keine Verantwortung übernehmen. Empfangs- und Lesebestätigungen erfolgen nicht.

2.4 Maximale Größe; Spam

Der Anbieter behält sich vor, die Annahme von E-Mails zum Versand oder Empfang zurückzuweisen, wenn diese eine Größe von mehr als 50 Megabyte (MB) haben oder hierdurch auf andere Weise die gleichmäßige Bereitstellung von Kapazitäten für alle Kunden gefährdet erscheint (z.B. begründeter Verdacht der Versendung von „Web-Spamming“, Kettenbriefen oder „Junk-Mails“).

3 TELTA Cloud

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen der Internetdienstleistungen keine Cloud-Lösung zur Verfügung.

E Geräte

Der Anbieter stellt dem Kunden Endgeräte nach den nachfolgend beschriebenen Maßgaben zur Verfügung.

1 DSL Basisbox oder DSL Premiumbox des Anbieters

Soweit der Kunde die Überlassung einer DSL Basisbox oder einer DSL Premiumbox beauftragt hat, gilt Folgendes: Der Anbieter überträgt dem Kunden das Eigentum an der überlassenen DSL Basisbox bzw. DSL Premiumbox; das Eigentum geht mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises über. Die Bestimmungen für den Verkauf von Hardware unter Ziff. 12 der AGB finden Anwendung.

2 DSL Pakete: Splitter; NTBA

Im Rahmen der DSL-Pakete und soweit dieses aus technischen Gründen erforderlich ist, stellt der Anbieter dem Kunden zusätzlich für die Dauer des Vertrages einen Splitter und/ oder einen NTBA (Network Termination for ISDN Basic rate Access) zur Verfügung. Diese Geräte verbleiben im Eigentum des Anbieters, die Bestimmungen für die zeitweise Überlassung von Hardware in Ziff. 13 der AGB finden Anwendung.

3 LWL-Pakete: NTFA

Im Rahmen der LWL Pakete stellt der Anbieter dem Kunden zusätzlich für die Dauer des Vertrages ein Glasfaserabschlussgerät (Network Termination Fiber Access, NTFA) zur Verfügung. Dieses Gerät verbleibt im Eigentum des Anbieters, die Bestimmungen für die zeitweise Überlassung von Hardware in Ziff. 13 der AGB finden Anwendung.

4 Software und Daten auf der DSL Basisbox bzw. der DSL Premiumbox

Soweit der Anbieter dem Kunden auftragsgemäß eine DSL Basisbox oder eine DSL Premiumbox überlässt, gelten die folgenden Bestimmungen dieses Abschnitts 4:

4.1 Konfiguration

Der Kunde erhält zusammen mit der Hardware nähere Informationen über die Konfiguration. Je nachdem, ob der Anschluss auf leitungsvermittelte Übertragungstechnik oder auf Pakettechnik (IP) basiert, unterscheidet sich die Art und Weise der Konfiguration:

4.1.1 IP-basierte Anschlüsse

Bei Anschlüssen, die auf Pakettechnik (IP) basieren, nimmt der Anbieter die Konfiguration der DSL Basisbox bzw. der DSL Premiumbox vor. Hierzu überträgt der Anbieter, nachdem der Kunde die DSL Basisbox bzw. DSL Premiumbox erhalten hat, über den Internetzugang die für den Betrieb der DSL Basisbox bzw. der DSL Premiumbox an den Anschlüssen des Anbieters notwendigen Informationen auf die DSL Basisbox bzw. DSL Premiumbox. Deaktiviert der Kunde das Merkmal „Automatische Einrichtung“ oder das Merkmal „Automatisches Update“ an der DSL Basisbox bzw. DSL Premiumbox, kann die volle Funktionstüchtigkeit der Telefon- und Internetdienstleistungen nicht sichergestellt werden.

4.1.2 Auf leitungsvermittelte Übertragungstechnik basierende Anschlüsse

Bei Anschlüssen, die auf leitungsvermittelter Übertragungstechnik basieren, nimmt der Kunde die Konfiguration des Anschlusses selbst vor anhand der Konfigurationsdaten, die ihm der Anbieter hierzu überlassen hat.

4.2 Aktualisierung der Software

Der Anbieter ist berechtigt, auf der DSL Basisbox bzw. der DSL Premiumbox jederzeit eine Softwareaktualisierung vorzunehmen, wenn dadurch die Stabilität der Dienste verbessert werden kann oder neue Dienste zur Verfügung gestellt werden können. Die Erreichbarkeit der Dienste wird dadurch für den Kunden in der Regel nur kurzfristig unterbrochen.

4.3 Abruf von Informationen

Um einen stabilen Betrieb der Telekommunikationsdienstleistungen zu gewährleisten, ist der Anbieter ferner berechtigt, über den Internetzugang jederzeit die folgenden Informationen von der DSL Basisbox bzw. DSL Premiumbox abzurufen:

- Informationen, die der Anbieter im Zuge der Konfiguration (oben Abschnitt 4.2) auf die DSL Basisbox bzw. DSL Premiumbox übertragen hat;
- Informationen über die Eigenschaften der DSL Basisbox bzw. der DSL Premiumbox wie insbesondere den Stand der Firmware oder die Version der Hardware;
- Informationen über die Eigenschaften des vom Anbieter zur Verfügung gestellten Internetzugangs wie insbesondere Informationen über Leitungsfehler oder die Synchronisation.

Bei Anfragen des Kunden (zum Beispiel im Zuge einer Störungsmeldung) ist der Anbieter berechtigt, nach vorheriger Einwilligung des Kunden und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen weitere Informationen von der DSL Basisbox bzw. DSL Premiumbox abzurufen. Zu diesen weiteren Informationen können insbesondere die Einstellungen des drahtlosen Netzwerkes (WLAN) und des drahtgebundenen Netzwerkes (LAN), die Rufnummernzuordnung und eine Protokolldatei (mit Informationen über das Ein- und Auswählen in das Internet) zählen.

Der Anbieter kann in keinem Fall Passwörter des Kunden auslesen.

F Störungen und Wartung

1 Störungen

1.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen zu Festnetz- und /oder Internetanschlüssen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den Servicrufnummern des Anbieters zur Verfügung.

1.2 Beseitigung von Störungen

Der Anbieter beseitigt Störungen in der Regel innerhalb von 24 Stunden, wenn der Kunde die Störungen montags bis freitags von 9.00 bis 18.00 Uhr an die Störungshotline gemeldet hat (Ausnahme: gesetzliche Feiertage) und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist. Bei Störungsmeldungen außerhalb dieser Zeiten beginnt die Regelentstörzeit um 8.00 Uhr am darauffolgenden Werktag. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Störungen werden innerhalb der vorgenannten Störungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Regelentstörzeiten gelten nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet. Der nachfolgende Abschnitt F.2 zur Wartung bleibt unberührt.

1.3 Beseitigung der Störung

Der Anbieter wird den Kunden auf Wunsch über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung informieren.

2 Wartung

2.1 Wartungsfenster

In der Regel finden Wartungsarbeiten montags bis freitags einer jeden Kalenderwoche in der Zeit von 0.00 Uhr bis 6.00 Uhr statt (Wartungsfenster). Sind geplante Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters erforderlich, wird der Anbieter den Kunden hierüber mindestens 5 Werktage zuvor per E-Mail an die E-Mail-Adresse informieren, an die auch die Rechnungen gesendet werden. Der Anbieter kann Wartungsinformationen auch über den hauseigenen Informationskanal ankündigen.

2.2 Aktualisierung der Netzabschlussgeräte

Der Anbieter kann zu Wartungszwecken auch die in Abschnitt E.4.2 beschriebene Softwareaktualisierung vornehmen.

Stand: 08.04.2025

TELTA Citynetz GmbH, Bergerstr. 105, 16225 Eberswalde