



Leistungsbeschreibung – Privatkunden VDSL Produkte

1. Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des VDSL Produkts für Privatkunden der bn:t Blatzheim Networks Telecom GmbH (nachfolgend bn:t genannt). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der bn:t.

2. Leistungsumfang

bn:t stellt dem Privatkunden einen Breitband-Internetzugang zur Verfügung. Die Dienstleistung basiert auf der Bereitstellung einer Teilnehmeranschlussleitung (TAL) der Deutschen Telekom AG oder, soweit vorhanden, einer bn:t-eigenen Teilnehmeranschlussleitung sowie auf bn:t-eigener Infrastruktur (Kupferkabel, Glasfaser). Als Abschluss der Leitung erhält der Kunde einen Router zur IP-basierten Anbindung an das Internet.

2.1 Standardleistungen

2.1.1 Allgemein

Der Kunde erhält von bn:t ein WLAN-fähiges Endgerät (FRITZ!Box, technische Details siehe www.avm.de) für den Anschluss von Telefongeräten und des Heimnetzes sowie die erforderlichen Zugangsdaten zur Inbetriebnahme des Anschlusses.

2.1.2 Internetanschluss

Die bn:t ermöglicht dem Kunden über einen PPPoE-Einwahlzugang den Zugang zum Internet. Bei der Einwahl wird dem Endgerät eine dynamische IP Adresse zugewiesen. Zukünftig kann es im Zuge der Einführung von Carrier-Grade-NAT zu Einschränkungen bei der Weiterleitung von portbasierten Diensten kommen. Unter IPv6 steht eine Portweiterleitung auch zukünftig zur Verfügung.

Tarife & Bandbreiten

Abhängig von der Verfügbarkeit können folgende Produkte bestellt werden:

Produkt	Anbindung	Download in kBit/s	Upload in kBit/s
bn:t Komplett VDSL 20.000	Kupfer	20.000 bis 6.000	2.000 bis 1.000
bn:t Komplett VDSL 30.000	Kupfer	30.000 bis 6.000	3.000 bis 1.000
bn:t Komplett VDSL 60.000	Kupfer	60.000 bis 31.000	6.000 bis 2.100
bn:t Komplett VDSL 100.000	Kupfer	100.000 bis 60.000	10.000 bis 5.100

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung (bei Kupfer), der Netzauslastung und der Geschwindigkeit der angewählten Internetserver abhängt. Im Rahmen des Internetanschlusses wird eine Internet-Verbindung vom Übergabepunkt des Kunden bis zum Vermittlungsknoten der bn:t bereitgestellt. Innerhalb von 24 Stunden erfolgt jeweils eine Zwangstrennung des Internetsignals. Der Kunde erhält die Zugangsdaten für seinen bei der bn:t beauftragten Anschluss schriftlich.



2.1.3 Telefonie (VoIP)

Die Nutzung der Telefonie (VoIP) setzt einen funktionsfähigen Internetanschluss der bn:t voraus (siehe Abschnitt 2.1.2).

Standardmäßig erhält der Kunde bis zu drei Rufnummern aus dem jeweiligen Vorwahlbereich am gemeldeten Wohnort. Der Kunde hat die Möglichkeit Rufnummern seines bisherigen Telefonanschlusses im selben Vorwahlbereich zu portieren. Dies setzt voraus, dass der bisherige Netzbetreiber das Portierungsaustauschverfahren unterstützt. Eine nachträgliche Beauftragung von Rufnummern ist kostenpflichtig. Maximal sind zehn Rufnummern pro Anschluss möglich.

Die Mehrfachregistrierung einer Rufnummer wird nicht unterstützt. Pro Anschluss können bis zu zwei Gespräche gleichzeitig geführt werden.

Die Telefonie schließt die Gesprächsvermittlung ins Festnetz und Mobilfunknetz im In- und Ausland ein.

bn:t stellt dem Kunden die Leistung nach dem jeweils gültigen Flyer und den aktuellen Preislisten in Rechnung. Die aktuell gültigen Dokumente sind im Internet abrufbar unter: www.bn-t.de

Auskunftsdienste können über die Rufnummer 11880 genutzt werden.

Folgende Sonderrufnummern (kostenpflichtige Mehrwertdienste) sind standardmäßig gesperrt: 012x, 0181x, bis 0189x, 0900x, 0191x - 0194x und andere Auskunftsdienste.

Die Nutzung von Call-by-Call und Preselection ist nicht möglich.

Anrufe zu Notrufnummern (110 und 112) werden an die jeweilige Notrufzentrale des Ortnetzes weitergeleitet.

Abhängig von der Qualität der Internetanbindung und der verwendeten Telefongeräten kann es zu Einschränkungen bei den Sprachverbindungen kommen, z.B. reduzierte Sprachqualität. Dies gilt auch für vom Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration der FRITZ!Box.

Eine zuverlässige Faxübertragung kann nicht gewährleistet werden, da es zu Inkompatibilitäten bei der Übertragung kommen kann. Bei Nutzung der Faxfunktion ist eine separate Rufnummer empfehlenswert, die als Faxnummer auf der FRITZ!Box konfiguriert wird.

Hinweis: Der VoIP-Anschluss ist nicht geeignet für die Nutzung von Aufzugsteuerungen, Alarmanlagen, Feuermeldern, Notruftelefonen, Brandmeldeanlagen, Einbruchmeldern und ähnlichen Anwendungen, da diese eine höhere als die zugesicherte Verfügbarkeit erfordern.

2.1.4 E-Mail-Postfächer

Der Kunde kann bei Erstschaltung ein Standard-E-Mail-Postfach erhalten (Mail-Domain @bn-online.net) und kann bis zu zwei weitere E-Mail-Postfächer beauftragen. Eine nachträgliche Beauftragung von E-Mail-Postfächern ist kostenpflichtig. Die Kundenkommunikation erfolgt über dieses Standard-E-Mail-Postfach. Die Verwaltung der E-Mail-Postfächer erfolgt im Administrationsbereich mit Hilfe der Standard-Benutzerkennung. Je E-Mail-Postfach stehen 250 MByte Speicherkapazität zur Verfügung. Die



Servereinstellungen finden Sie auf der Homepage der bn:t unter Service & Support.

2.2 Optionale Leistungen

Standardmäßig erfolgt die Inbetriebnahme durch den Kunden selbst. Optional kann ein kostenpflichtiger Vor-Ort-Installationservice beauftragt werden. Weitere Details siehe bn:t Preisliste.

3. Technische Voraussetzungen

Für die Nutzung des VDSL-Anschlusses sind folgende technische Voraussetzungen notwendig:

- Verfügbarkeit und entsprechende Qualität der TAL oder der bn:t-eigenen Infrastruktur. Die Verfügbarkeit der Tarife kann online unter www.bn-t.de geprüft werden.
- Es wird empfohlen, die von der bn:t leihweise zur Verfügung gestellte Hardware (FRITZ!Box) zur Nutzung der beauftragten Dienste zu verwenden. Die grundlegende Einrichtung der bn:t-Hardware erfolgt nach Inbetriebnahme mittels automatischer Provisionierung durch das Internet-Protokoll TR-069.
- Die Inbetriebnahme und Einrichtung eines kundeneigenen, kompatiblen Endgeräts liegt in der Verantwortung des Kunden.

4. Installation

Die Installation des Endgeräts (FRITZ!Box) erfolgt durch Selbstmontage des Kunden. Bei Beauftragung eines kostenpflichtigen, optionalen Vor-Ort-Installationservice erfolgt die Inbetriebnahme des Endgeräts (FRITZ!Box) durch einen bn:t-Techniker.

Vor Ort müssen eine TAE-/RJ 45 Dose als Anschlusspunkt vorhanden und zugänglich sein.

Die Funktionsfähigkeit der Verkabelung vom Anschlusspunkt (APL) bzw. TAE-/RJ 45 Dose zum Internet-Modem liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

4.1 Endgerät

Vor dem Schalttermin werden dem Kunde seine Zugangsdaten und ein Transaktions-Code zur Abholung des Endgeräts (FRITZ!Box) sowie die Installationsanleitung zugeschickt. Mit Hilfe des Transaktions-Codes erhält der Kunde im bn:t-Shop Meckenheim ein Endgerät (FRITZ!Box). Alternativ kann der Kunde zum Zeitpunkt der Auftragserteilung einen kostenpflichtigen Versand der Hardware beauftragen. Bei Beauftragung des kostenpflichtigen, optionalen Vor-Ort-Installationservice, wird dem Kunden das Endgerät am Tag der Installation durch den bn:t-Techniker übergeben.

4.2 Bereitstellung

Die Bereitstellung des Produkts erfolgt werktags (Montag bis Freitag) in der Regel ca. 14 Werktagen nach Bestelleingang. Stellt bn:t nach Beauftragung fest, dass der Vertrag beim bisherigen Anbieter noch nicht kündbar ist (z. B. weil die Mindestvertragslaufzeit beim bisherigen Anbieter noch nicht abgelaufen ist), wird der Auftrag vorgemerkt und der Kunde wird vor Auslaufen des Vertrages von bn:t kontaktiert.

4.3 Übernahme bestehender Anschlüsse / Portierungsfenster

Die Übernahme bestehender Anschlüsse findet während des sogenannten Portierungsfenster statt, werktags (Montag bis Freitag) zwischen 8:00 Uhr und 16:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraumes erfolgt die Übernahme der physikalischen Anschlussleitung und der zu übernehmenden Rufnummern des bisherigen Anbieters. Während der Übernahme wird der Dienst unterbrochen.



4.4 Telefonbucheintrag

bn:t beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronischer Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.

4.5 Hinweise zur WLAN- und VoIP-Konfiguration

Zur Nutzung der WLAN-Funktionalität sind die erforderlichen Einstellungen durch den Kunden selbst durchzuführen. Es besteht kein Supportanspruch gegenüber der bn:t bei der Konfiguration von WLAN-fähigen Endgeräten sowie bei Einschränkungen der Performance.

Die funktionierende Funkverbindung liegt nicht im Einflussbereich der bn:t. Bei Fragen zur Konfiguration wenden Sie sich bitte an den Hersteller der AVM FRITZ!Box.

Für die Einrichtung und Konfiguration der VoIP-Dienste ist ein Internetbrowser erforderlich. Der Abruf weiterer Informationen sowie der Zugang zu weiteren Telefonieeinstellungen erfolgt über das Webportal auf <https://my.bn-t.de>. Die Zugangsdaten zum Webportal erhalten Sie mit ihrem Anschreiben.

5. Serviceleistungen

5.1 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst nicht verfügbar oder eingeschränkt ist und dies durch den Kunden der bn:t gemeldet wird. Die bn:t ist bemüht, Störungen schnellstmöglich zu beseitigen.

5.2 Störungsannahme und Servicezeiten

Störungen sind vom Kunden über die Service-Hotline 0228 / 7699 7699 der bn:t zu melden. Eine Störungsannahme ist werktags von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr möglich. Die Servicezeiten sind montags bis freitags von 9:00 bis 17:30 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen.

5.3 Reaktionszeit und Regelentstörung

Ein Ausfall beginnt mit der Störungsmeldung des Kunden und endet, wenn der Dienst wieder zur Verfügung steht. Der Messzeitraum für die Ausfallzeiten ist die Zeit der Regelentstörung.

Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle, bedingt durch höhere Gewalt bis zur Störungsmeldung durch den Kunden
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Aufgrund geplanter und gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von bn:t oder des Kunden
- Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber
- Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen.

5.4 Verfügbarkeit

Die minimale Verfügbarkeit des Anschlusses liegt bei 98 % im Jahresdurchschnitt. Von der Verfügbarkeit sind Ausfälle ausgeschlossen, die im Zuge von Umbau-, Wartungs- und Erweiterungsmaßnahmen entstehen. Ebenso Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich der bn:t liegen.



5.5 Geplante Betriebsunterbrechungen

Die bn:t ist berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z.B. Wartungs-, Installation- oder Umbauarbeiten), zur Behebung/Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist. bn:t beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkungspflicht des Kunden.

5.6 Servicebereitschaft

Instandsetzungsmaßnahmen im Störfall werden nur während der Servicezeiten der bn:t durchgeführt.

5.7 Aussetzen der Telefonie-Dienstleistung

Für die Nutzung von Telefonie (VoIP) ist ein störungsfreier Internetanschluss der bn:t erforderlich. In Fällen von eingeschränkter Leistungsqualität behält sich die bn:t vor, die Dienste vollständig zu stornieren. Die bis zum Zeitpunkt der Stornierung angefallenen monatlichen Grundgebühren sowie die einmalige Einrichtungsgebühr werden erstattet.

6. Besonderheiten

6.1 Missbrauch

Die bn:t behält sich vor, bei Missbrauch den Dienst einzustellen und den Anschluss ohne vorherige Mitteilungen zu sperren. Ein Missbrauch liegt beispielsweise vor, wenn der Anschluss als Call-Center betrieben wird oder für den Versand von Spam-Nachrichten.

6.2 Ausgeschlossene Supportleistungen

Bei folgenden Situationen ist ein Supportanspruch ausgeschlossen:

- Bei Fehlern in der Hausinstallation
- Konfiguration der WLAN Funkverbindung
- Probleme mit PCs und Peripheriegeräten des Kunden (z.B. Telefone, Faxgeräte, Telefonanlagen, NAS-Laufwerke, Drucker, Smartphones, Tablets, Fernseher, Haussprechanlagen..)
- Betriebssystemsupport
- VPN-Zugänge und Einrichtung von PPPoE-Zugängen auf dem Betriebssystem
- Serverbetrieb für Webdienste
- Konfiguration von Firewalls
- Einrichtung von E-Mail-Clients