

Leistungsbeschreibung für Sprach- und Datendienstleistungen für die Anschlussart über Kupferdoppelader (xDSL über das Telefonkabel)
Stand 1.11.2011

PfalzConnect GmbH
In der Wann 1
67744 Löllbach

1. Gegenstand

PfalzConnect überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten DSL-Anschluss als Zugang zum Internet.

2. Zugang zum Internet

PfalzConnect ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse. Zur Nutzung des Internet-Zugangs ist die Eingabe der von PfalzConnect übermittelten Zugangsdaten erforderlich.

2.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers und von dem Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der im Folgenden beschriebenen Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung abhängt, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt .

Der Internet-Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der folgenden Bandbreitenkorridore überlassen :

Connect.3000
Download von 384 kbit/s bis 3072 kbit/s
Upload von 80 kbit/s bis 300 kbit/s

Connect.6000
Download von 3073 kbit/s bis 6144 kbit/s
Upload von 300 kbit/s bis 600 kbit/s

Connect.16000
Download von 6145 kbit/s bis 16384 kbit/s
Upload von 300 kbit/s bis 1024 kbit/s

Connect.25000
Download von 16385 kbit/s bis 25000 kbit/s
Upload von 500 kbit/s bis 2000 kbit/s

Connect.50000
Download von 25001 kbit/s bis 50000 kbit/s
Upload von 500 kbit/s bis 2000 kbit/s

Bei ADSL Anschlüssen (bis Connect.16000) ist ein ADSL2+ Modem, bei VDSL-Anschlüssen ein VDSL2 fähiges Modem erforderlich.

Sofern aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die oben max. aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten im Download am jeweiligen Anschluss nicht zu 60% erreicht werden können, ermöglicht PfalzConnect dem Kunden auf Wunsch einen Wechsel in ein niedrigeres Anschlusspaket.

2.2 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt. Davon ausgenommen sind Zeiten, an denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonieleistungen bei einem IP-basierten Zugang können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der PfalzConnect ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt aus technischen Gründen eine Trennung der Verbindung zum Internet. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

3. Telefonieleistungen

Es gilt die Verfügbarkeit des Internet-Zugangs gemäß Ziffer 2.2.

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem in diesem Vertrag enthaltenen Internet-Zugang möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

Entsprechende Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Anschlüssen der PfalzConnect sind möglich, jedoch ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle.

3.1 Rufnummer

PfalzConnect teilt dem Kunden eine Ortsnetzzufnummer zu. Abweichend hiervon kann die PfalzConnect mit dem Kunden Ortsnetzzufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der PfalzConnect übertragbar sind.

4. Leistungserbringung und Anschlussbereitstellung

Ist das PfalzConnect Netzwerk am Anschlussort des Kunden noch nicht ausgebaut und ist für den Ausbau des Netzwerks eine gewisse Mindestzahl an Kunden notwendig, stellt der Beginn des Ausbaus den Start der Leistungserbringung seitens PfalzConnect dar. Eine Kündigung nach Ablauf der Widerrufsfrist und nach Beginn des Ausbaus ist nur dann möglich, wenn PfalzConnect auf Grund eigenen Verschuldens den Ausbau nicht innerhalb einer Frist von 12 Monaten fertigstellen kann (höhere Gewalt etc. hat hier eine aufschiebende Wirkung). Ist mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart beginnt diese am Tag der tatsächlichen Anschaltung.

4.1 Anschlussbereitstellung Neuanschluss

PfalzConnect stellt einen Neuanschluss in der Regel innerhalb von 14 Tagen zur Verfügung, ein genauer Termin kann jedoch erst nach Eingang der Auftragsbestätigung durch den Leitungsinhaber genannt werden. Ist zum Zeitpunkt der Antragsstellung der Ausbau des PfalzConnect Netzes an der Adresse noch nicht vollständig abgeschlossen kann ein Anschluss frühestens 14 Tage nach Fertigstellung des Ausbaus erfolgen.

4.2 Anschlussbereitstellung Rufnummernübernahme

Wünscht der Kunde eine Rufnummernübernahme (Portierung), kann der Anschluss in der Regel erst nach Ablauf der Vertragslaufzeit beim bisherigen Anbieter geschaltet werden. Maßgebend ist hier die Bestätigung des alten Anbieters. PfalzConnect übermittelt schnellstmöglich nach Antragsstellung die Portierungserklärung an den bisherigen Anbieter. Ist zum Zeitpunkt der Antragsstellung der Ausbau des PfalzConnect Netzes an der Adresse noch nicht vollständig abgeschlossen kann PfalzConnect die Portierungserklärung frühestens nach Fertigstellung des Ausbaus an den bisherigen Anbieter übermitteln. Ist eine Rufnummernübernahme nicht möglich oder scheitert diese aus Gründen, die der Kunde zu verantworten hat, stellt PfalzConnect dem Kunden einen Neuanschluss mit Zuteilung einer neuen Rufnummer zum nächstmöglichen Termin bereit.

5. Installation

Das DSL-Modem/der DSL-Router wird vom Kunden selbständig installiert. Sofern gewünscht, kann die Installation kostenpflichtig von PfalzConnect übernommen werden. Zusätzliche Installationsaufgaben, die

nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des PfalzConnect–Anschlusses stehen, berechnet PfalzConnect gesondert nach Aufwand.

6. Zusätzliche Leistungen

PfalzConnect bietet nach jeweiliger Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzliche Leistungen an, die mit gesonderten Entgelten berechnet werden. Die für die Einrichtung, Nutzung bzw. Änderung anfallenden Entgelte sind in der gültigen Preisliste ausgewiesen. Einige Leistungen können vom Kunden nur genutzt werden, wenn diese vom Endgerät des Kunden unterstützt werden.

7. Entstörung

PfalzConnect beseitigt unverzüglich Störungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Der Verantwortungsbereich von PfalzConnect endet an der TAE-Dose. Alle angeschlossenen Endgeräte unterliegen der Verantwortung des Kunden.

Bei Störungen am PfalzConnect-DSL-Anschluss beginnt die Entstörung Werktags von 8:00-17:00 Uhr innerhalb von 4 Stunden nach Störungsmeldung durch den Kunden (Reaktionszeit). Bei Störungen, die außerhalb dieser Zeit eingehen, wird mit der Entstörung am nächsten Werktag (nicht an Feiertagen und Wochenenden) begonnen.

Die maximale Entstörzeit beträgt 24 Stunden und beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden. Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen Zeitpunkt zwischen 17:00 und 8:00 Uhr bzw. auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, so wird die Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8:00 Uhr fortgesetzt.

Wird die maximale Entstörzeit aufgrund nicht von PfalzConnect zu vertretender Gründe überschritten oder ist eine Entstörung nicht möglich, gilt die maximale Entstörzeit als eingehalten.

Stellt sich nach einer Störmeldung durch den Kunden heraus, dass keine Störung bei PfalzConnect vorlag, ist der Kunde verpflichtet, alle Aufwendungen, die für eine Überprüfung der Störmeldung nötig waren, der PfalzConnect zu ersetzen.