

Leistungsbeschreibung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG für Festnetz-Privatkundenprodukte

Stand: März 2020

1 Standardleistungen und Optionale Leistungen

- 1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt für Festnetz-/ Internetanschlüsse, die dem Kunden von der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica Germany“ oder „Anbieter“ genannt) zur Verfügung gestellt werden.
- 1.2 Die unter den Ziffern 2-9 aufgeführten Leistungen sind standardmäßig im Leistungsumfang des Produktes enthalten. (Standardleistungen) Die in Ziffer 10 aufgeführten Leistungen sind nicht als Standardleistung im Produkt enthalten, sondern setzen eine gesonderte, ggf. kostenpflichtige Bestellung des Kunden voraus. (Optionale Leistungen)
- 1.3 Erbringt der Anbieter Dienste, ohne dass der Kunde hierauf einen vertraglichen Anspruch hat, kann der Anbieter diese Dienste jederzeit einstellen.

2 Anschlussleitung/Verfügbarkeit

- 2.1 Alle Produkte beinhalten einen Festnetzanschluss (Internetzugang und Festnetztelefonanschluss). Die hierfür notwendige Anschlussleitung stellt der Anbieter bis zum letzten netzseitig erschlossenen technischen Übergabepunkt (APL) am Kundenstandort bereit. Eine ggf. erforderliche weitere hausinterne Verkabelung in bzw. zu den Räumlichkeiten des Kunden ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht des Anbieters.
- 2.2 Für den Festnetzanschluss besteht eine Verfügbarkeit (mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit) von 98,5% pro Kalenderjahr.

3 Router/ Nutzung eigener Router

- 3.1 Der Kunde kann die Bereitstellung des zur Nutzung des Festnetzanschlusses notwendigen Routers optional beim Anbieter beauftragen (siehe Ziffer 10.4) oder nach Maßgabe der Ziffer 3.2 eigene Endgeräte verwenden. Notwendige Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss eines Routers erhält der Kunde bei Vertragsschluss.
- 3.2 Soweit der Kunde nicht die Bereitstellung eines Routers beim Anbieter beauftragt, hat der Kunde folgendes zu beachten:
- Der Kunde darf nur Router verwenden, welche die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen (z.B. § 3 Abs. 1 FTEG) und den jeweils gültigen Schnittstellenbeschreibungen des Anbieters entsprechen.
 - Anschluss und Nutzung des Routers obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht des Anbieters. Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die durch Anschluss oder die Nutzung des Routers verursacht werden.
 - Es besteht das Risiko, dass Dritte unbefugt auf den Router zugreifen (z.B. über das Internet) und beispielsweise auf Kosten des Kunden Verbindungen aufbauen. Es obliegt insoweit dem Kunden, einen Router zu verwenden der den jeweils aktuellen Sicherheitsstandards entspricht und alle gebotenen Schutzmaßnahmen zu ergreifen, um einen unbefugten Zugriff durch Dritte zu verhindern.
 - Die hier angegebenen bzw. sonst vereinbarten Qualitätsparameter (z.B. Ziffer 2.2, 8.2 sowie tarifspezifische Leistungsmerkmale gem. Preisliste) gelten nicht, soweit deren Unterschreitung auf Anschluss und/oder Nutzung des Routers zurückzuführen ist.

4 Internetanschluss, Übertragungsgeschwindigkeit

- 4.1 Bei Inanspruchnahme des Internetzugangs wird jeweils eine dynamische IP-Adresse zugewiesen. Jeweils binnen 24 Stunden kann seitens des Anbieters ein Verbindungsabbruch, auch einer aktiven Internetverbindung, initiiert werden, nach dem sofort eine erneut Verbindung aufgebaut werden kann.
- 4.2 Alle angebotenen Tarife beinhalten einen Breitband-Internetzugang. Alle Tarifdetails, insbesondere Informationen über das im jeweiligen Tarif enthaltene Datenvolumen sowie die Übertragungsgeschwindigkeiten sind der Preisliste zu entnehmen. Die dort genannten Übertragungsgeschwindigkeiten sind Netto-Werte und gelten, sofern nicht im Einzelfall mit dem Kunden etwas anderes vereinbart ist.
- 4.3 Bei den Obergrenzen der angegebenen Bandbreitenbereichen handelt es sich um die jeweilige maximale und beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit, bei den Untergrenzen um die jeweilige minimale Download- und Upload-Geschwindigkeit des Internetzugangs. Die innerhalb der angegebenen Bandbreitenbereiche tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt maßgeblich von den physikalischen Gegebenheiten am Kundenstandort, insbesondere Beschaffenheit und Länge der Anschlussleitung ab. Informationen zu der normalerweise zur Verfügung stehenden Download- und Upload-Geschwindigkeit seines Internetzugangs an der vereinbarten Anschlussadresse erhält der Kunde in der Auftragsbestätigung.
- 4.4 Bei mehreren in einem Gebäude realisierten Anschlüssen kann eine gegenseitige Beeinflussung der Anschlüsse nicht ausgeschlossen werden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der Anbieter keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat.
- 4.5 Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamten und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.
- 4.6 Ist der Kunde der Ansicht, dass die tatsächliche Leistung seines Internetzugangs von Dienstleistungsparametern i.S.d. Artikels 4 Abs. 1 lit. a)–d) der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend abweicht, kann er eine Beschwerde an den Anbieter richten.

5 Festnetztelefonanschluss

- 5.1 **Allgemein:** Der Kunde kann Sprach- und Telefaxverbindungen herstellen. Es stehen ein Nutzkanal und eine Rufnummer zur Verfügung. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte (z.B. Telefon, Fax), die nicht Gegenstand der Leistung des Anbieters sind.

- 5.2 **Telefondienstmerkmale:** Nachfolgende Telefondienstmerkmale stehen zur Verfügung:

Anklopfen: Anzeige bzw. Signalisierung weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung. Das Merkmal ist vom Kunden ein- oder abschaltbar.

Rückfragen/Makeln: Wechselseitige Nutzung von 2 Verbindungen von einem Festnetztelefonanschluss, ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen.

Dreierkonferenz: Gleichzeitige Nutzung von 2 Verbindungen von einem Festnetztelefonanschluss.

Anrufweitschaltung: Es werden die nachfolgend aufgeführten Arten der Anrufweitschaltung unterstützt. Generell muss der Kunde vor der Aktivierung der Anrufweiterleitung sicherstellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeschaltet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeschaltet werden, und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weitschaltung einverstanden ist. Die Anrufweitschaltung ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.

Anrufweitschaltung ständig: Generelle Weiterleitung der unter der Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Zielanschluss.

Anrufweitschaltung bei besetzt: Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der angerufene Anschluss besetzt ist.

Anrufweitschaltung bei keiner Antwort: Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 15 Sekunden entgegengenommen wird.

- 5.3 **Rufnummer:** Der Anbieter teilt dem Kunden eine Ortsnetzzufnummer zur Nutzung zu. Im Rahmen der rechtlichen Vorgaben kann der Kunde auch die Übernahme bereits vorhandener Rufnummern (Portierung) beauftragen.

- 5.4 **Telefonbucheintrag:** Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemeines zugängliches elektronisches oder gedrucktes Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen. Der Kunde kann entscheiden, ob und inwieweit über die aufgenommenen Daten Auskünfte erteilt werden sollen. Der Kunde kann weiter der sog. Inversuche widersprechen. Der Kunde kann diese Wahlmöglichkeit z.B. im Kundencenter o2.de/recht/datenschutz wahrnehmen. Nähere Informationen sind dem Datenschutzmerkblatt unter o2.de/recht/datenschutz zu entnehmen.

- 5.5 **Einzelbindungsnachweis:** Der Kunde kann vom Anbieter jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Verbindungen verlangen. (Einzelbindungsnachweis) Der Kunde kann dabei wählen, ob die Zielrufnummern der Verbindungen um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Bei Anschlüssen im Haushalt kann ein Einzelbindungsnachweis nur zu Verfügung gestellt werden, wenn der Kunde alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden. Der Kunde kann diese Wahlmöglichkeit z.B. im Kundencenter unter www.o2.de wahrnehmen. Nähere Informationen sind dem Datenschutzmerkblatt unter o2.de/recht/datenschutz zu entnehmen.

- 5.6 **Rufnummernanzeige:** Der Kunde kann entscheiden, ob bei abgehenden Verbindungen die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt werden soll. Der Kunde kann diese Wahlmöglichkeit z.B. im Kundencenter unter www.o2.de wahrnehmen. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung besteht für den Kunden die Möglichkeit, diese fallweise zu unterdrücken, sofern dies von seinem Endgerät unterstützt wird. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei oder Feuerwehr erfolgt generell keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Nähere Informationen sind dem Datenschutzmerkblatt unter o2.de/recht/datenschutz zu entnehmen.

- 5.7 **Notruf:** Bei Notrufen werden standardmäßig die Rufnummer sowie die Standortadresse an die Notrufabfragestellen übermittelt. Eine zutreffende Angabe der Standortadresse erfolgt nur, wenn die technischen Geräte am vereinbarten Standort des Anschlusses genutzt werden. Eine Notrufnummer ist außerdem nur dann verfügbar, wenn die zur Verfügung gestellten technischen Geräte mit Strom versorgt werden.

- 5.8 **Fangschaltung:** Der Kunde kann die Feststellung und Mitteilung ankommender Telefonverbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen beauftragen soweit die Voraussetzungen des § 101 des Telekommunikationsgesetzes vorliegen. Hierfür fällt ein Entgelt gem. Preisliste an.

- 5.9 **Einschränkungen:** Folgende Dienste des Festnetztelefonanschlusses stehen nicht zur Verfügung: Call-by-Call Dienste, ISDN-Faxdienst der Klasse 4, Operatordienst der Deutschen Telekom, Weckdienst der Deutschen Telekom, T-Net-Box der Deutschen Telekom, Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X25; X31), Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen der Klasse 3 wie z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme, Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften, Rückruf bei besetzt, Vorrangschaltung im Sinne von TKSiV.

- 6 **Sperren auf Wunsch des Kunden:** Eine Sperrung des gesamten Anschlusses wird in zwei Varianten angeboten, nämlich als feste Anschluss Sperre, die ausschließlich durch den Anbieter eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann, oder als veränderbare Anschluss Sperre, die vom Kunden konfiguriert werden kann. Daneben können auch Sperren einzelner Leistungen (z.B. Auslandstelefonie) gesperrt werden. Für einige Sperren wird ein Entgelt gem. Preisliste erhoben. Die Erreichbarkeit von 0900er-Rufnummern ist standardmäßig gesperrt. Über das Kundencenter unter www.o2online.de kann der Kunde diese Sperre aufheben.

Der Kunde wird weiter auf seinen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 18a

TKG soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen hingewiesen.

7 Anbieterwechsel

Der Kunde kann nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit seinem Festnetzanschluss zu einem neuen Anbieter wechseln. Der Kunde hat einen gesetzlichen Anspruch, dass im Rahmen des Anbieterwechsels eine maximale Versorgungsunterbrechung von einem Kalendertag entsteht. Voraussetzung hierfür ist, dass Telefónica Germany seitens des neuen Anbieters mindestens 7 Tage vor dem Wechseltermin der Wechselwunsch des Kunden, der gewünschte Wechseltermin sowie der Name des neuen Anbieters zugeht. Ggf. zusätzliche Fristen des neuen Anbieters sind zu beachten. Die Beauftragung des Wechsels beinhaltet zugleich die Kündigung des bestehenden Vertragsverhältnisses. Für den Anbieterwechsel im Sinne des § 46 TKG fällt ein Entgelt gem. Preisliste an.

8 Kundenservice und Entstörung

8.1 Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten erreichbar. Dem Kunden steht unter www.o2.de ein Selfcare-Portal mit umfangreichem Serviceangebot zur Verfügung, z.B. hat der Kunde hier die Möglichkeit, seinen Vertrag zu verwalten, seine Rechnungen einzusehen und Einstellungen (z.B. zu Bestandsdaten oder Einzelverbindungs nachweis) zu ändern. Dem Kunden steht daneben eine Kundenbetreuung zur Verfügung, an die (telefonisch derzeit unter 089 787 979 400) z.B. Störungsmeldungen adressiert werden können. Jeweils aktuelle Kontaktinformationen findet der Kunde unter www.o2online.de/kontakt/.

8.2 Der Anbieter nimmt täglich Störungsmeldungen entgegen. Geht die Störungsmeldung werktags (montags 00:00 Uhr – freitags 20:00) ein, beseitigt der Anbieter die Störung innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung beim Anbieter. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist während des Feiertages ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

8.3 Ist zur Entstörung ein Technikerbesuch beim Kunden erforderlich, wird dem Kunden ein Termin für werktags 8:00 bis 14:00 Uhr oder 14:00 bis 20:00 Uhr oder samstags 8:00 bis 16:00 angeboten. Eine weitere Eingrenzung der Zeitfenster ist nicht möglich. Kommt der Technikerbesuch aus vom Kunden zu vertretenen Umständen nicht oder erst später zustande, entfällt die Entstörungsfrist gem. Ziffer 7.2.

8.4 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung der Leistung des Anbieters nicht vor, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die dadurch verursachten Aufwendungen (z.B. im Rahmen der Fehlersuche) in Rechnung zu stellen.

9 Sicherheit und Verkehrsmanagement

9.1 Zu Identifikation und Behebung von Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie von Bedrohungen und Schwachstellen stehen dem Anbieter präventive und reaktive Maßnahmen zur Verfügung. Zum Schutz der Kunden arbeitet der Anbieter fortlaufend an der Verbesserung des Sicherheitskonzepts für ihre Netze und IT Systeme. Der Anbieter versucht, Sicherheits- und Integritätsverletzungen durch eine Vielzahl geeigneter technischer Maßnahmen (z. B. Firewall, Softwareupdates) zu unterbinden. Soweit der Anbieter (z. B. durch ihre Netzwerküberwachung) dennoch Sicherheitsvorfälle erkennt, wird der Anbieter die Auswirkungen durch eine zeitnahe Reaktion ihrer Mitarbeiter minimieren.

9.2 Bei Abwicklung des Daten- und Sprachverkehrs setzt der Anbieter geeignete Mess- und Steuerungselemente ein, um ein möglichst optimales Datenrouting zu gewährleisten und etwaige Überlastungen von Netzkomponenten zu vermeiden. Im Falle von Engpässen in einzelnen Netzkomponenten erfolgt eine systemseitig gesteuerte Anpassung, die einen gleichwertigen Nutzungszugang der Kunden sicherstellen soll. Im Einzelfall kann eine Priorisierung des Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr sowie eine Priorisierung des Datenverkehrs bevorzogter Personen nach dem Post- und Telekommunikationssicherstellungsgesetz (PTSG) erfolgen. Durch diese Priorisierungen kann sich die Up- und Download-Geschwindigkeit des sonstigen Datenverkehrs reduzieren.

9.3 Die angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Privatsphäre des Kunden und den Schutz dessen personenbezogener Daten.

10 Optionale Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten Leistungen sind nicht als Standardleistung im jeweiligen Produkt enthalten, sondern setzen eine gesonderte, ggf. kostenpflichtige Bestellung des Kunden voraus.

10.1 **Option ISDN Komfort:** Im Rahmen der Option ISDN Komfort werden dem Kunden der Festnetztelefonanschluss mit 2 Nutzkanälen sowie 3 Rufnummern zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch werden dem Kunden insgesamt bis zu 10 Rufnummern zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann handelsübliche analoge oder ISDN-Geräte (Telefone, Faxgeräte) anschließen. Diese Geräte sind nicht Gegenstand des Vertrages. Für die analogen Geräte wird eine TAE- und für ISDN eine RJ45-Schnittstelle zur Verfügung gestellt sofern ein optionaler Router gebucht wird.

10.2 **Option Talk International und Talk Europe light:** Im Rahmen der Option Talk International und Talk Europe light werden abweichend von den Verbindungspreisen des Standardproduktes, bestimmte Verbindungen beson-

ders tarifiert. Die hiervon erfassten Tarifzonen sowie etwaige Beschränkungen ergeben sich aus der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste. Der besonderen Tarifierung unterliegen ausschließlich Sprach- und Telefaxverbindungen; insbesondere sind folgende Verbindungen nicht erfasst: Datenverbindungen (z. B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme), soweit- technisch verfügbar, sowie Verbindungen zu Sonderrufnummern und in sämtliche Mobilfunknetze.

10.3 **Option O2 Protect:** Im Rahmen der Option O2 Protect wird dem Kunden ein Software-Paket zur Verfügung gestellt, das dem Schutz vor Viren, Spyware, Hackern, Identitätsdiebstahl und Spam dient. Die Leistung des Anbieters besteht dabei lediglich in der Zurverfügungstellung einer entsprechenden funktionstüchtigen Sicherheitssoftware, die dem aktuellen technischen Standard entspricht und dazu geeignet ist, die üblichen Angriffe Dritter abzuwehren. Ein 100%iger Schutz kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht gewährleistet werden. Daneben ermöglicht die Software die Systemwartung, Datensicherung sowie eine Zugriffskontrolle bzw. Kindersicherung für die Internetverbindung. Für die Laufzeit der Option werden dem Kunden alle seitens des Herstellers verfügbaren Updates zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird bereitgestellte Software Updates unverzüglich durchzuführen. Für die Option gelten die Allgemeine Lizenz- und Nutzungsbedingungen des Anbieters für „O2 Protect“.

10.4 **Optional bereitgestellte Router:** Soweit der Kunde die Bereitstellung eines Routers beauftragt hat, wird dieser dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt und verbleibt im Eigentum des Anbieters. Der Anbieter behält sich vor, überlassene Hard- und Software jederzeit zu aktualisieren. Nach Vertragsende oder nach Überlassung entsprechender neuer Hardware sind die Geräte vom Kunden auf eigene Kosten an den Anbieter zurückzusenden.

Der Router ermöglicht den Anschluss mindestens eines Computers mittels LAN-Verbindung oder drahtlos über den WLAN-Standard. Die Nutzbarkeit und Reichweite von WLAN ist abhängig von den örtlichen (insbes. baulichen und räumlichen) Gegebenheiten am Kundenstandort. Der Anbieter übernimmt insoweit keine Gewähr. Die WLAN-Schnittstelle des Routers wird kundenindividuell vorkonfiguriert verschlüsselt. Dem Kunden wird empfohlen, das Funknetzwerk durch ausreichend langes, sicheres und selbstgeneriertes Passwort zu sichern und im erforderlichen Rahmen weitere Vorkehrungen gegen das Eindringen Dritter in das Funknetzwerk zu treffen, die dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen.

Der Anbieter teilt dem Kunden Nutzerdaten mit, die durch den Kunden im Router zu hinterlegen sind. Dadurch wird ein automatischer und permanenter Verbindungsaufbau ins Internet initiiert.

11 Besondere Vorteile

Der Anbieter gewährt Kunden abhängig von deren Umsatz, sowie Dauer, Art und Anzahl der zwischen Anbieter und Kunde bestehenden Verträge besondere Vorteile, derzeit z.B. einen Premium Hotline Service. Vorbehaltlich einer Verlängerung ist die Gewährung von besonderen Vorteilen befristet bis zum 31.12.2020.

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG,