

# Leistungsbeschreibung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG für O<sub>2</sub> My-Home Produkte

Stand: Dezember 2021

**Hinweis:** Dieses Dokument enthält u.a. gesetzliche Pflichtinformationen nach dem Telekommunikationsgesetz. Bitte lesen Sie sich dieses vor Abgabe ihrer Vertragserklärung sorgfältig durch und bewahren es auf.

## 1 Standardleistungen und Optionale Leistungen

- 1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt für O<sub>2</sub> my-Home Produkte, 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 12 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 Leistung/ Übertragungstechnologien

- 2.1 Alle O<sub>2</sub> My-Home-Produkte beinhalten einen Internetzugang (siehe Ziffer 4) und einen Telefonanschluss (siehe Ziffer 5). Die tarifspezifischen Informationen zu Preisen und Leistungen sind der Preisliste zu entnehmen.
- 2.2 Die vertraglichen Leistungen der O<sub>2</sub> My-Home Tarife können je nach örtlicher Verfügbarkeit über 5G/ LTE/ Glasfaser/ DSL oder Kabel als Übertragungstechnologien bereitgestellt werden. Die tatsächlich an der Anschlussadresse verfügbare(n) Übertragungstechnologie(n) werden im Rahmen der Verfügbarkeitsprüfung vor Beginn der Bestellung ermittelt. Unabhängig von der gewählten Übertragungstechnologie können O<sub>2</sub> My-Home Produkte ausschließlich an der vereinbarten inländischen Anschlussadresse (z.B. Wohnadresse) genutzt werden. **Hinweis:** Telefónica Germany kann den Anschluss nach Maßgabe und unter den Voraussetzungen der Ziffer 3.2 der AGB für O<sub>2</sub> My Home Produkte unterbrechungsfrei und ohne Änderung der vertraglichen Konditionen auf eine andere verfügbare Übertragungstechnologie umstellen.
- 2.3 Für O<sub>2</sub> My-Home Produkte besteht eine Verfügbarkeit (mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit) von 98% pro Kalenderjahr.

## 3 Router/ Nutzung eigener Router

- 3.1 Der Kunde kann die Bereitstellung des zur Nutzung des Anschlusses notwendigen Routers entsprechend der gewählten Übertragungstechnologie 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. Soweit die Bereitstellung eines Routers durch den Anbieter beauftragt ist, tauscht der Anbieter diesen im Falle des Wechsels der Übertragungstechnologie automatisch ohne Mehrkosten für den Kunden gegen ein vergleichbares passendes Gerät aus.
- 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 in diesem Dokument oder der Preisliste angegebenen Qualitätsparameter gelten nicht, soweit deren Unterschreitung auf Anschluss und/oder Nutzung eines eigenen Routers zurückzuführen ist.

## 4 Internetzugang, 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 erneute Verbindung aufgebaut werden kann.
- 4.2 Alle O<sub>2</sub> My-Home Tarife beinhalten einen Breitband-Internetzugang. Alle Tarifdetails, insbesondere Informationen über das im jeweiligen Tarif enthaltene Datenvolumen sowie die Übertragungsgeschwindigkeiten sind der Preisliste zu entnehmen.
- 4.3 Die dort genannten Übertragungsgeschwindigkeiten sind Netto-Werte und gelten, sofern nicht im Einzelfall mit dem Kunden etwas anderes vereinbart ist. Bei den Obergrenzen der zum jeweiligen Tarif angegebenen Bandbreitenbereiche handelt es sich um die maximale und beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit, bei den angegebenen Untergrenzen um die jeweilige minimale Download- und Upload-Geschwindigkeit des Internetzugangs des jeweiligen Tarifs. Vertraglich geschuldet ist eine Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des jeweiligen Bandbreitenbereiches. Die innerhalb des jeweils angegebenen Bandbreitenbereiches tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt maßgeblich von den tatsächlichen Gegebenheiten am Kundenstandort, z.B. Beschaffenheit und Länge der Anschlussleitung oder der Verkehrsstruktur im betroffenen Netzbereich ab. Die zum jeweiligen Tarif angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit gibt den Wert an, mit dem der Kunde im jeweiligen Tarif üblicherweise rechnen kann.
- 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 Bei erheblichen kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung der tatsächlichen Leistung des Internetzugangs von der nach Artikel 4

Abs. 1 lit. a)–d) der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 anzugebenden Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurde, kann der Kunde unbeschadet sonstiger Rechte unter den Voraussetzungen des § 57 Abs. 4 TKG das vertragliche Entgelt anteilig herabsetzen, oder den Vertrag außerordentlich kündigen

- 4.7 Die Bandbreite kann bei Erreichen eines bestimmten Datenvolumens im jeweiligen Abrechnungszeitraum gekappt oder gedrosselt werden, soweit dies im gewählten Tarif vorgesehen ist. Volumengrenzen sowie gedrosselte Upload- und Downloadgeschwindigkeiten können der Preisliste entnommen werden. Nach Reduzierung der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang ggf. deutlich verlangsamten und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten, insbesondere datenintensiver Dienste, ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden. Tarifspezifische weitere Informationen sind der Preisliste zu entnehmen.
- 4.8 Weitere Informationen zum Internetzugangsdienst: Latenz: bis zu 80ms. Verzögerungsschwankung (Jitter): bis zu 40ms. Die Werte geben die Round-Trip-Time (RTT) wieder, der entsprechende One-Way-Wert entspricht jeweils der Hälfte. Die angegebenen Zeiten setzen voraus, dass der entsprechende Server im O<sub>2</sub>-Netz lokalisiert ist. Paketverlust: bis zu 1%.

## 5 Telefonanschluss

- 5.1 Über den enthaltenen Telefonanschluss kann der Kunde Sprachverbindungen herstellen. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte, die nicht Gegenstand der Leistung des Anbieters sind. Nachfolgende Telefondienstmerkmale stehen zur Verfügung:
  - Anklopfen:** Anzeige bzw. Signalisierung weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung. Das Merkmal ist vom Kunden ein- oder abschaltbar.
  - Anrufweiterschaltung:** Es werden die nachfolgend aufgeführten Arten der Anrufweiterschaltung 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 Weiterschaltung einverstanden ist. Die Anrufweiterschaltung ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.
  - Anrufweiterschaltung ständig:** Generelle Weiterleitung der unter der Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Zielanschluss.
  - Anrufweiterschaltung bei besetzt:** Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der angerufene Anschluss besetzt ist.
  - Anrufweiterschaltung bei keiner Antwort:** Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 15 Sekunden entgegengenommen wird.
- 5.2 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.
- 5.3 Kunden können mit ihrer Rufnummer, ihrem Namen, ihrem Vornamen und ihrer Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, unentgeltlich eingetragen werden, soweit sie dies beantragen. Vorgenannte Einträge kann der Kunde im Bereich „Mein O<sub>2</sub>“ unter [www.o2online.de](http://www.o2online.de) oder über die Kundenbetreuung veranlassen.
- 5.4 Die Verbindungsaufbauzeit (Verzögerung bei der Rufsignalisierung) bis zu 5 Sekunden im bundesweiten Durchschnitt. Innerhalb der Netzabdeckung sind bis zu 1% der Verbindungen von technisch bedingten Gesprächsabbrüchen betroffen. Abbrüche von Verbindungen in Mobilfunknetze aufgrund Verlusts des Netzabdeckungsbereichs des Gesprächspartners während der Verbindung, sind von diesem Wert nicht umfasst. Innerhalb der Netzabdeckung sind bis zu 1% der Verbindungsaufbauversuche erfolglos.
- 5.5 Bei anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung von Telekommunikationsdiensten mit Ausnahmen des mobilen Internetzugangs kann der Kunde unbeschadet sonstiger Rechte unter den Voraussetzungen des § 57 Abs. 4 TKG das vertragliche Entgelt anteilig herabsetzen, oder den Vertrag außerordentlich kündigen.

## 6 Einzelverbindungsanmeldung

Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft und unter Berücksichtigung der Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einen Einzelverbindungsanmeldung beantragen. Dieser enthält Informationen, die die Nachprüfung abgerechneter Verbindungen ermöglichen.

## 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 Notruf-funktion ist außerdem nur dann verfügbar, wenn die zur Verfügung gestellten technischen Geräte mit Strom versorgt werden.

## 8 Sperren auf Wunsch des Kunden:

- 8.1 Eine Sperrung des gesamten Anschlusses wird in zwei Varianten angeboten, nämlich als feste Anschlusssperre, die ausschließlich durch den Anbieter eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann, oder als veränderbare Anschlusssperre, 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](http://www.o2online.de) kann der Kunde diese Sperre aufheben.
- 8.2 Der Kunde hat einen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines

Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen.

**9 Kundenservice und Entstörung**

9.1 Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten erreichbar. Dem Kunden steht unter [www.o2online.de](http://www.o2online.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 weiter eine Service-App (aktuell: „Mein O2“) zur Nutzung auf mobilen Geräten zur Verfügung, über die der Kunde Services und Informationen zu seinem Vertrag abrufen kann, z.B. Rechnungs- und Verbrauchsinformationen. Bei einer Änderung oder Erweiterung des Service- oder Informationsangebotes der App wird der Kunde per E-Mail oder SMS hierüber informiert. Der App-Service steht -vorbehaltlich einer Verlängerung- nur bis zum 31.12.2024 zur Verfügung. 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 <https://www.o2online.de/kontakt/>.

9.2 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.

**10 Sicherheit und Verkehrsmanagement**

10.1 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. Führt eine unangemessene Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken zu einem Schaden beim Kunden, haftet der Anbieter im vereinbarten Umfang, soweit er den Schaden zu vertreten hat.

10.2 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.

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

**11 Vermittlungsdienst für Hörgeschädigte**

Informationen zu dem über die Bundesnetzagentur bereitgestellten Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen finde sie auf der Webseite der Bundesnetzagentur unter <https://www.bundesnetzagentur.de>.

**12 Optionale Leistungen**

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

12.1 **Option ISDN Komfort (nur bei Bereitstellung des Tarifs über DSL, Kabel, Glasfaser):** 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.

12.2 **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 besonders 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.

12.3 **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 ge-

stellt. Der Kunde wird bereitgestellte Software Updates unverzüglich durchzuführen. Für die Option gelten die Allgemeine Lizenz- und Nutzungsbedingungen des Anbieters für „O2 Protect“.

12.4 **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. Soweit der Anbieter den Anschluss entsprechend Ziffer 3.2 der AGB für O2 my Home Produkte auf eine andere Übertragungstechnologie umstellt, erhält der Kunden automatisch und ohne zusätzliche Kosten einen passenden Router. In dem Fall werden die Kosten der Rücksendung des alten Routers vom Anbieter getragen.

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.

**13 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 31.12.2022.

**Telefónica Germany GmbH & Co. OHG,**