

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

Allgemeines

Der Leistungsumfang für die Überlassung von Internet- und Telefoniedienstleistungen für Geschäftskunden von der LEONET GmbH, Edlmairstraße 1, 94469 Deggendorf (folgend „Gesellschaft“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte:

- LEO BUSINESS+ 50 DSL
- LEO BUSINESS+ 100 DSL
- LEO BUSINESS+ 300 FIBER
- LEO BUSINESS+ 300 FIBER REGIO
- LEO BUSINESS+ 600 FIBER
- LEO BUSINESS+ 600 FIBER REGIO
- LEO BUSINESS+ 1000 FIBER
- LEO BUSINESS+ 1000 FIBER REGIO

Zusätzliche optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Anlagen-Telefonanschluss
- Flatrate in deutsche Mobilfunknetze
- International Flat Region 1 (Flatrate ins Festnetz der Länder EU, Kanada, Liechtenstein, Schweiz, UK, USA)
- International Flat Region 2 (Flatrate ins Festnetz der Länder Albanien, Belarus, Bosnien-Herzegowina, Norwegen, Russland, Türkei, Ukraine)
- Symmetrische Bandbreiten für FIBER-Tarifprodukte (regional verfügbar)
- Feste IP-Adresse

Die Gesellschaft bietet die Leistungen ausschließlich für Geschäftskunden mit typischem gewerblichen Nutzungsverhalten zu deren Eigengebrauch an.

1. Leistungen

1.1 Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der Gesellschaft bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die Gesellschaft vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Die Gesellschaft ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische, öffentliche IPv4- sowie eine dynamische, öffentliche IPv6-Adresse vergeben. Feste IPv4-Adressen sind auf Anfrage erhältlich.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, etc.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die Gesellschaft ermöglicht den Zugang zum Internet mittels fester IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei > 98 % liegt. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Gesellschaft von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Gesellschaft.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

Bei dem Glasfaser-Anschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die Bundesnetzagentur (folgend BNetzA abgekürzt) macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs. 2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt. Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam o.ä.). Bei Bedarf stellt die Gesellschaft die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung. Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Telekommunikationsnetz der Gesellschaft ist in jedem Fall nicht möglich.

Hinweis: Für den von der Gesellschaft bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden möglicherweise nicht im Telekommunikationsnetz der Gesellschaft erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss:

- LEO BUSINESS+ 50 DSL
- LEO BUSINESS+ 100 DSL
- LEO BUSINESS+ 300 FIBER
- LEO BUSINESS+ 300 FIBER REGIO
- LEO BUSINESS+ 600 FIBER
- LEO BUSINESS+ 600 FIBER REGIO
- LEO BUSINESS+ 1000 FIBER
- LEO BUSINESS+ 1000 FIBER REGIO

Zusätzliche optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Symmetrische Bandbreite
- Feste IPv4 Adresse

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	Anschluss	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max. ¹
LEO BUSINESS+ 50 DSL	VDSL	25 / 42,5 / 50 Mbit/s	2,7 / 17 / 20 Mbit/s
LEO BUSINESS+ 100 DSL	VDSL	50 / 83 / 100 Mbit/s	20 / 33 / 40 Mbit/s (regional 2,7 / 17 / 20 Mbit/s)
LEO BUSINESS+ 300 FIBER	Glasfaser	180 / 270 / 300 Mbit/s	90 / 135 / 150 Mbit/s
LEO BUSINESS+ 600 FIBER	Glasfaser	350 / 540 / 600 Mbit/s	180 / 270 / 300 Mbit/s
LEO BUSINESS+ 1000 FIBER	Glasfaser	600 / 900 / 1000 Mbit/s	300 / 450 / 500 Mbit/s
LEO BUSINESS+ 300 FIBER REGIO	Glasfaser	180 / 270 / 300 Mbit/s	90 / 135 / 150 Mbit/s
LEO BUSINESS+ 600 FIBER REGIO	Glasfaser	350 / 540 / 600 Mbit/s	180 / 270 / 300 Mbit/s
LEO BUSINESS+ 1000 FIBER REGIO	Glasfaser	600 / 900 / 1000 Mbit/s	300 / 450 / 500 Mbit/s

¹ Bei der zusätzlich buchbaren Option Symmetrische Bandbreite ist die zugesagte Übertragungsgeschwindigkeit (abhängig vom gewählten Tarifprodukt) im Upstream identisch mit den Downstream-Geschwindigkeiten. Bei DSL-Produkten sind diese optionalen Pakete nicht verfügbar.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler / Muffen)
- das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- die Netzauslastung des Internet-Backbones
- die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- angeschlossene Endgeräte des Kunden (Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die Gesellschaft wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs. 3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Streaming-Dienste, Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

1.2 Festnetzverbindungen

Notrufe

Aufgrund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (FritzBox, Genexisbox, Telefonanlage o.ä.) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist und der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

A: Anschluss

Die Gesellschaft überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Gesellschaft hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular (Bermerkungsfeld)

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

erwähnt und deren Funktion von der Gesellschaft bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaser-Leitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfaser-Netz der Gesellschaft, d. h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik, APL, im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaser-Hausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL), i. d. R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstückseigentümergeklärung).

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Gesellschaft teilt dem Kunden je nach Anschlussart eine oder mehrere Zugangskennung(en) oder Rufnummer(n) mit.

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Basis-Anschluss	2	max. 10; 3 ohne gesonderte Beauftragung
Anlagen-Anschluss ¹	2	30 Durchwahlnummern

¹ Die Option Anlagen-Anschluss ist für BUSINESS+ REGIO Tarife nicht verfügbar

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der Gesellschaft, welches die BNetzA der Gesellschaft zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bei einem Basis-Telefonanschluss bis zu zehn Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der Gesellschaft von der BNetzA zugewiesen wurde. Bei einem Anlagen-Telefonanschluss können weitere Sprachkanäle und Rufnummernblöcke nach Richtlinien der BNetzA beantragt werden.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der Gesellschaft unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugewiesen wurde und in das Telefonnetz der Gesellschaft übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im selben Ortsnetz verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die Gesellschaft beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Gesellschaft zu übernehmen (Portierung). Portierung kann der Kunde auch nach Vertragsabschluss veranlassen, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die Gesellschaft eine Gebühr je Rufnummer.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die Gesellschaft sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der Gesellschaft zu portieren. Portierungsanfragen werden mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Gesellschaft an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr zulassen).

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von Vertragsbindung / Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines bestimmten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese ggf. ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die Gesellschaft ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Gesellschaft beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der Gesellschaft realisiert, sofern die Gesellschaft entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vornherein nicht beabsichtigt ist oder deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummer 0800 x),
- Verbindungen zum Service „01801-7“,
- Verbindungen zum Service „0181-9“,
- Verbindungen zum Service „0900 x“,
- Verbindungen zu persönlichen Rufnummern unter „0700“,
- Verbindungen zu nationalen deutschen Mobilfunkrufnummern,
- Auslandsverbindungen inkl. Satellitentelefon

Bei allen Anschlüssen wird i. d. R. die Sperre durch den Gesellschaft-Service eingerichtet.

Servicerufnummern, für welche die BNetzA das „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der Gesellschaft nicht erreichbar. Der Kunde kann die Gesellschaft mit der Freischaltung der Erreichbarkeit dieser Servicerufnummern beauftragen (Auftrag zur Freischaltung von Mehrwertdiensten mit Beachtung der entsprechenden Hinweise zur Rechnungsstellung).

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstleister. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der Gesellschaft zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die Gesellschaft ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

Die Gesellschaft ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der Gesellschaft Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der Gesellschaft können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

E. Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenlos

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (CLIR) – Notrufe sind ausgenommen. Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

- **Anrufweiterschaltung**

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Aktivierung / Deaktivierung übernimmt der Kunde selbst. Der Kunde kann an seinem Telefon eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiterschaltung
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Gesellschaft zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet, den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- **Fangschaltung**

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die Gesellschaft für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

- **Anschlussperre (abgehend)**

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der Gesellschaft für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

- **Änderung der Rufnummer**

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der Gesellschaft eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der Gesellschaft zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

2. Service-Center

Kunden der Gesellschaft steht von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr und Samstag von 8 bis 16 Uhr eine Kundenbetreuung (LEONET Service-Center) zur Verfügung, die unter 0800 – 8045 995 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter business@leonet.de erreichbar.

3. Störungen

A: Allgemeines

Die Gesellschaft beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die Gesellschaft hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen telefonisch von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr und Samstag von 8 bis 16 Uhr unter der Servicenummer 0800 – 8045 995 entgegen.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Gesellschaft die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der Gesellschaft-Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit und wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der Gesellschaft für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Gesellschaft (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D: Technikereinsatz

Die Gesellschaft vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8 Uhr und 18 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und ggf. eine zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag, informiert die Gesellschaft den Kunden über die voraussichtliche Dauer und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die Gesellschaft den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der Gesellschaft ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die Gesellschaft bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die Entstörung zu informieren.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

4. Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der Gesellschaft finden in der Regel zwischen 20 Uhr und 6 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Gesellschaft Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in Prozent auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der Gesellschaft steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Gesellschaft gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

LEO BUSINESS+ Tarife >98 %

LEO BUSINESS+ REGIO Tarife > 98 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit).

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft auftreten, z. B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden
- Fälle höherer Gewalt

5. Pönalen Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Gesellschaft, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro, oder
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen.

Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung geschehen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Passiert die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der Gesellschaft, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt zehn Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO BUSINESS+ TARIFE

6. Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens der Gesellschaft eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zum Kauf oder zur Miete angeboten.

Ein ordnungsgemäßer Internet- und Telefonie-Zugang kann nur mit von der Gesellschaft empfohlenen oder bei der Gesellschaft erhältlichen Netzabschlussgeräten / Routern (CPE) gewährleistet werden. Nach Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, von der LEONET gemietete CPE unverzüglich und auf eigene Kosten an die Gesellschaft zurückzugeben. Der Benutzer erhält alle notwendigen Zugangsinformationen, u. a. Benutzername und Kennwort, zur Identifikation für die Einwahl von der Gesellschaft. Im Normalfall geschieht die Konfiguration des von der Gesellschaft erworbenen oder gemieteten Netzabschlussgerätes automatisch. Bei nicht von der Gesellschaft erworbenen oder gemieteten Geräten ist der Kunde selbst für die Konfiguration verantwortlich. Auf Wunsch kann die Installation auch durch den Installationsservice der Gesellschaft erbracht werden. Der Preis für die Vor-Ort-Installation richtet sich nach der jeweils gültigen Preisliste. Für eine ordnungsgemäße Funktionalität von Netzabschlussgeräten, die nicht von der Gesellschaft bezogen werden, kann keine Gewähr übernommen werden.

Der Kunde entscheidet im Auftrag, welches Endgerät – und ob Kauf oder Miete – von der Gesellschaft bereitzustellen ist. Die von der Gesellschaft angebotenen Geräte sind technisch auf die von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller und andere Geräte des von der Gesellschaft genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen oder machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der Gesellschaft freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die Gesellschaft behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen / Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Ggf. kann es während des Wartungsfensters (s. Kp. 4 der Leistungsbeschreibung) zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen. Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit.