

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO HOME+ TARIFE

## Allgemeines

Der Leistungsumfang für die Überlassung von Internetzugangs- und Telefoniedienstleistungen 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 Home+ 10 DSL
- LEO Home+ 30 DSL
- LEO Home+ 50 DSL
- LEO Home+ 100 DSL
- LEO Home+ 250 DSL
- LEO Home+ 150 FIBER
- LEO Home+ 300 FIBER
- LEO Home+ 600 FIBER
- LEO Home+ 1000 FIBER

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

- Mobilfunk Flatrate
- Auslandsflat 1
- Auslandsflat 2
- FUN (IPTV-Dienst)

Der Kunde ist nicht berechtigt, seinen Breitbandanschluss überwiegend geschäftlich zu nutzen, Dritten entgeltlich zu überlassen oder diesen weiterzuvermieten. Der Internetzugang darf nicht einem Rechner ständig als Server dienen.

## 1. Leistungen

### 1.1 Festnetzverbindungen

#### Notrufe

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

**Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist oder der als Anschaltestandort vereinbart wurde (S. hierzu auch § 15 Abs. 6 der AGB 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 geschieht, 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:

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO HOME+ TARIFE

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular (Bemerkungsfeld) erwähnt und deren Funktion von der Gesellschaft bestätigt werden.

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

### Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

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

### Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät ist neben dem Glasfaser Abschlusspunkt Liniertechnik (APL), in der Regel 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	1

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der Gesellschaft, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Gesellschaft zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu zehn Rufnummern aus dem Rufnummernraum, welcher der Gesellschaft von der BNetzA zugeteilt wurde.

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 zugeteilt 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). Eine Portierung kann vom Kunden auch nach Vertragsabschluss beauftragt werden, 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 HOME+ 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 Rufnummerdatenbanken 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 Inhaltenanbieter 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 vorneherein 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 in der Regel 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 Abrechnung erfolgt für diese Servicenummern direkt über den Dienstleister und nicht über die Gesellschaft.

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).

### **E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenlos**

Diese Leistungsmerkmale funktionieren nur, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO HOME+ TARIFE

- **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.

## 1.2 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.**

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO HOME+ TARIFE

Die Gesellschaft ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine private IPv4- (CGNAT) sowie eine dynamische, öffentliche IPv6-Adresse vergeben. Öffentliche 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 dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei > 98 % liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der Gesellschaft automatisch eine neue Adresse vergeben werden. 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.

Bei dem Glasfaseranschluss 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 BNetzA 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- und Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) 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 Home+ 10 DSL
- LEO Home+ 30 DSL
- LEO Home+ 50 DSL
- LEO Home+100 DSL
- LEO Home+ 250 DSL
- LEO Home+ 150 FIBER
- LEO Home+ 300 FIBER
- LEO Home+ 600 FIBER
- LEO Home+ 1000 FIBER

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.

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO HOME+ TARIFE

Produkt	Anschluss	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max.
LEO Home+ 10 DSL	ADSL	10 / 10 / 10 Mbit/s	1,3 / 1,3 / 1,3 Mbit/s
LEO Home+ 30 DSL	VDSL	10 / 25,5 / 30 Mbit/s	1,3 / 4 / 5 Mbit/s
LEO Home+ 50 DSL	VDSL	25 / 42,5 / 50 Mbit/s	2,7 / 8,5 / 10 Mbit/s
LEO Home+ 100 DSL	VDSL	50 / 83 / 100 Mbit/s	20 / 33 / 40 Mbit/s (regional 2,7 / 16 / 20 Mbit/s)
LEO Home+ 250 DSL	VDSL	175 / 200 / 250 Mbit/s	20 / 33 / 40 Mbit/s
LEO Home+ 150 FIBER	Glasfaser	120 / 135 / 150 Mbit/s	60 / 67,5 / 75 Mbit/s
LEO Home+ 300 FIBER	Glasfaser	240 / 270 / 300 Mbit/s	120 / 135 / 150 Mbit/s
LEO Home+ 600 FIBER	Glasfaser	480 / 540 / 600 Mbit/s	200 / 200 / 210 Mbit/s
LEO Home+ 1000 FIBER	Glasfaser	800 / 900 / 1000 Mbit/s	200 / 225 / 250 Mbit/s

## 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 (z. B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- das Netzwerk des Kunden (LAN, WLAN) 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 – (EU) 2015/2120 vom 25.11.2015 nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Streaming-Dienste, Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## 2. Service-Center

Kunden der Gesellschaft steht von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr und Samstag von 10 bis 16 Uhr eine Kundenbetreuung (LEONET Service-center) unter 0800 – 8045 990 zur Verfügung. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [service@leonet.de](mailto:service@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 folgende Leistungen.



## LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO HOME+ TARIFE

### **B: Annahme der Störungsmeldung**

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen telefonisch von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr und Samstag von 10 bis 16 Uhr unter der Servicenummer 0800 – 8045 990 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 von dem 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 an, informiert die Gesellschaft den Kunden über den voraussichtlichen Zeitpunkt der Behebung und die bislang zur Störungsbehebung unternommenen Handlungen.

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 hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## **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 an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Gesellschaft gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

LEO Home+ Tarife > 98 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:  
(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit).

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG LEO HOME+ TARIFE

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 Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

#### Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der Gesellschaft nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag fünf Euro oder zehn Prozent und
- ab dem fünften Tag zehn Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Gesellschaft geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen.

#### 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

- zehn 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.

Geschehen 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 HOME+ TARIFE

### **Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG**

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Gesellschaft in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- zehn Euro, oder
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

## 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. Benutzernamen 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 gestellte 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 freigegebene 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.