

## 1. Standardleistung

### 1.1 Überlassung

Die Antennen-Interessengemeinschaft e.V. (AIG) überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang, Internet-Zusatzleistungen und Telefon-Anschluss (Voice over IP).

AIG-Produkte umfassen Telefonie- und Internetleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung aus dem und in das Internet sowie einer Flatrate in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Internet-Zugang und Telefonie werden nur gemeinsam angeboten.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von der AIG nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch AIG hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

### 1.2 Verfügbarkeit

Die Internet- und Telefonieverbindung steht i. d. R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. AIG behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz der AIG hat eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5% im Jahresdurchschnitt.

Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z. B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben.

Die AIG nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen können.

### 1.3 Anschlussgebühr

In der einmaligen Anschlussgebühr ist die Einrichtung des Anschlusses, ggf. ein Hausanschlussverstärker, der Router selbst und die Installation des Routers beim Kunden enthalten. Andere Geräte werden nicht unterstützt. Diese Endgeräte gehen mit der Inbetriebnahme in das Eigentum des Kunden über.

## 2. Zusätzliche Leistungen

Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeiten und gesondertem Entgelt erbringt die AIG oder ein von der AIG beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.

### 2.1 Verlegung

Wechsel/Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Anschlussleitung.

### 2.2 Umwegführung

Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der AIG weicht von der Standardleitungsführung der AIG ab.

### 2.3 Sonderbauweise

Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Basis-Installationsregeln der AIG abweicht.

Die AIG bzw. ein von der AIG beauftragtes Unternehmen beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

- 2.4 Weitere Leistungen  
Auf Anfrage.

## 3. Telefonieleistungen

### 3.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den im AIG-Breitband enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von der AIG zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlassgeschwindigkeit für die Telefonverbindungen beträgt 95%. Dabei sind maximal zwei Verbindungen bei externen ISDN-Telefonanlagen bzw. fünf Verbindungen bei Verwendung der internen FRITZ!Box Telefonanlage gleichzeitig möglich bzw. zulässig. Standardmäßig stehen dem Kunden ein SIP-Account mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer und zwei Sprachkanälen zur Verfügung.

Weiterhin benötigen Sie ein VoIP-taugliches Endgerät sowie gegebenenfalls weitere Hard- und Software. Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der Preisliste zu entnehmen.

Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von der AIG nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Die AIG ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei der AIG angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen.

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem im AIG-Breitband enthaltenen Internet-Zugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtungen (Router, IP-Telefonanlagen) sichergestellt werden. Bei einigen älteren Endeinrichtungen sind Verbindungen zu Notrufnummern nicht möglich. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, gegebenenfalls ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call- und Pre-Selection-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.

### 3.2 Rufnummern

Die AIG teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur der AIG zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann die AIG mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der AIG übertragbar sind.

### 3.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anrufersseitig nicht unterdrückt wird.

## 4. Internetleistungen

### 4.1 Internetzugang

Die AIG ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d. h. fallweise zugeteilter IP-Adresse. Die AIG macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

### 4.2 Endgeräte für den Internet-Zugang

Voraussetzung für die Nutzung des Internet-Zugangs der AIG ist, dass der Kunde ausschließlich einen von der AIG angebotenen und überlassenen Router einsetzt.

#### 4.3 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite und beträgt bei

- Internet 8.000: 8 Mbit/s Downstream und 2 Mbit/s Upstream,
- Internet 16.000: 16 Mbit/s Downstream und 3 Mbit/s Upstream,
- Internet 30.000: 30 Mbit/s Downstream und 5 Mbit/s Upstream,
- Internet 50.000: 50 Mbit/s Downstream und 10 Mbit/s Upstream,
- Internet 100.000: 100 Mbit/s Downstream und 20 Mbit/s Upstream.

Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit ist dabei von der Länge und der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden abhängig. Die Leistung wird für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt.

Die AIG weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Die Down- und Upstream-Geschwindigkeiten sind daher als Maximalgeschwindigkeiten angegeben.

### 5. Kundenservice

#### 5.1 Erreichbarkeit

Die AIG nimmt montags bis donnerstags von 7.00 bis 17.00 Uhr und freitags von 7.00 bis 15.00 Uhr Fragen und Anregungen zu Produkten sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Service-Telefonnummer 09288 / 28 99999 entgegen.

#### 5.2 Rufnummernportierung

Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von der Flatrate umfassten Verbindungen werden i. d. R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.

#### 5.3 Rechnung

Die AIG übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung. Stattdessen ermöglicht ihm die AIG im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online unter [www.geroldsgruen.net](http://www.geroldsgruen.net) abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist möglich, jedoch kostenpflichtig.

#### 5.4 Einzelverbindungsanzeige (EVN)

Der Kunde erhält auf Wunsch einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelverbindungsanzeige, EVN), soweit der Einzelverbindungsanzeige wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Die AIG stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelverbindungsanzeige unentgeltlich online unter [www.geroldsgruen.net](http://www.geroldsgruen.net) zur Verfügung.

Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

### 6. Entstörung

#### 6.1 Annahme von Störungsmeldungen

Die AIG nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 09288 / 28 99999 entgegen.

Die Servicebereitschaft ist montags bis samstags von 8.00 bis 20.00 Uhr erreichbar, wenn kein gesetzlicher Feiertag vorliegt. Soweit erforderlich, vereinbart die AIG einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Wird werktags (montags 8.00 bis freitags 20.00 Uhr) eine Störung gemeldet, wird diese innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (24 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 0.00 Uhr.

#### 6.2 Terminvereinbarung

Die AIG vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Ziffer 6.5 entfällt.

#### 6.3 Reaktionszeit

Die AIG teilt auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

#### 6.4 Rückmeldung

Die AIG informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 6.5. genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

#### 6.5 Entstörungsfrist

Die AIG beseitigt die Störung innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 6.4 erfolgt bzw. wenn in der Mehrzahl der von der AIG insgesamt in einem Kalenderjahr bearbeiteten Störungen die vorstehend beschriebene Beseitigung erfolgt ist.

#### 6.6 Kosten der Entstörung

Die Kosten der Entstörung gehen zu Lasten des Kunden, wenn am Hausübergabepunkt (HüP) ein Signalpegel von mind. 62dBµV störungsfrei anliegen. Ansonsten trägt die Kosten die AIG