

Leistungsbeschreibung

- Internet & Telefon
- Privatkunden / KMU

Die COM-IN Telekommunikations GmbH (im Folgenden COM-IN genannt) erbringt je nach vertraglicher Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die nachfolgend beschriebenen Leistungen. Kann der Kunde über diesen vertraglichen Leistungsumfang hinaus weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch COM-IN für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

1. Standardleistungen

1.1. Internetanschluss: COM-IN überlässt dem Kunden einen Breitbandanschluss mit Zugang zum öffentlichen Internet. Die Verfügbarkeit der Produkte ist abhängig von der Anschlussadresse des Kunden und der technischen Ausführung des Anschlusses.

1.2. Ausführung des Anschlusses: Die Ausführung des Anschlusses erfolgt abhängig von der Hausverkabelung (Inhouse-Netz) als

- Glasfaser-Anschluss mit Zuführung vom Abschlusspunkt Linientechnik (APL) in die Wohneinheit des Kunden über eine Glasfaser-Hausverkabelung oder eine Telefonleitung/Kupferdoppelader, alternativ auch über eine geeignete kundenseitig bereitzustellende Ethernet-Verkabelung.

Voraussetzungen: Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein betriebsfähiger Glasfaser-Anschluss bis zur Wohneinheit des Kunden. Beim Glasfaser-Anschluss beinhaltet das den Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz und bei Mehrfamilienhäusern eine geeignete Hausverkabelung, eine vom Hauseigentümer unterzeichnete Nutzungsvereinbarung und abhängig von der Art der Hausverkabelung ein Glasfaser-Teilnehmeranschluss (GFTA) mit und ohne FTU, eine Telefonabschlusseinheit (TAE) oder eine LAN-Anschlussdose (RJ45) in der Wohneinheit des Kunden.

Stromversorgung: Für den Betrieb des Anschlusses ist eine Stromversorgung in den Räumlichkeiten des Kunden erforderlich; eine netzseitige Stromversorgung ist – auch bei Stromausfall beim Kunden – nicht möglich.

Netzabschlusspunkt: Der Netzabschlusspunkt ist der Übergabepunkt zwischen COM-IN und dem Kunden, an dem COM-IN die Dienste bereitstellt. Er bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorgaben sowie behördlichen Festlegungen der Bundesnetzagentur und befindet sich in der Regel, jedoch im Einzelfall abhängig von der individuellen Ausführung des Anschlusses, an der jeweiligen Glasfaser-, bzw. Ethernet-Anschlussdose in den Räumlichkeiten des Kunden. Er ermöglicht durch Anschaltung geeigneter Endgeräte den Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und die Nutzung der Dienste durch den Kunden. COM-IN behält sich vor, die technische Ausführung des Netzabschlusspunktes an die technische Entwicklung und betrieblichen Belange anzupassen und zu ändern. Die Verantwortung für die Endgeräte und den Betrieb von Endgeräten am Netzabschlusspunkt liegt beim Kunden.

1.3. Endgeräte: Für die Nutzung der Telekommunikationsdienste ist ein Router erforderlich, der die technischen Voraussetzungen für das COM-IN Netz erfüllt. COM-IN überlässt dem Kunden bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung einen solchen Router (s. Ziff. 2.3.). Für den Glasfaser-Anschluss wird abhängig von der Ausführung des Anschlusses zusätzlich ein Glasfaser-Abschlussgerät (ONT) oder ggf. ein Netzteil für die zentrale Glasfaser-Abschlusseinheit im Keller (PSE) sowie eine freie 230V-Steckdose in unmittelbarer Nähe zum GF-TA in Reichweite der Anschlusskabel benötigt. Das jeweilige Gerät kann dem Kunden von COM-IN zur Nutzung durch monatliches Entgelt überlassen werden. Dem Kunden steht es frei, einen eigenen Router zu verwenden. Hierfür stellt COM-IN dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten und die Schnittstellenbeschreibung für den Netzabschlusspunkt zur Verfügung. Abhängig vom verwendeten Endgerät und dessen Konfiguration durch den Kunden können Leistung und Qualität der Dienste ggf. beeinträchtigt sein.

Aus daraus resultierenden Einschränkungen entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

1.4. Inbetriebnahme: Die Inbetriebnahme des Anschlusses erfolgt durch COM-IN. Die ONT wird abhängig von den betrieblichen Belangen durch COM-IN oder einen Infrastrukturpartner von COM-IN installiert oder vorkonfiguriert dem Kunden zur Selbstmontage bereitgestellt. Der optional überlassenen COM-IN Router (s. Ziff. 2.3.) konfiguriert sich automatisch beim erstmaligen Anstecken. Kundeneigene Endgeräte sind vom Kunden zu konfigurieren.

1.5. Übertragungsgeschwindigkeit: Die Übertragungsgeschwindigkeiten richten sich nach dem vereinbarten Produkt und der technischen Ausführung des Anschlusses. Sie gelten am Netzabschlusspunkt und liegen in Übereinstimmung mit den jeweils relevanten Werten des jeweils geltenden Produktinformationsblattes.

1.6. Übertragungsprotokoll: Anschlüsse werden sowohl über das Internet-Protokoll Version 4 (IPv4) als auch Version 6 (IPv6) realisiert (Dual-Stack). Bei der Einwahl wird eine öffentliche, dynamische IPv4-Adresse und ein dynamischer IPv6-Prefix zugeteilt. Eingehende und ausgehende Verbindungen können je nach Bedarf sowohl über IPv4 als auch über IPv6 hergestellt werden.

1.7. Entstörung und Verfügbarkeit: Entstörung: COM-IN beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringt hierzu folgende Leistungen:

- Annahme von Störungsmeldungen:
 - Mo-Fr 8-17 Uhr telefonisch
 - Mo-So 0-24 Uhr schriftlich über kontakt@comin-glasfaser.de
 - Servicebereitschaft: Mo-Fr 8-17 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage
- Entstörfrist: Die Entstörfrist beträgt 24 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung.

Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern werktags von 2-7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

Verfügbarkeit: Die jährliche Verfügbarkeit für den Internetdienst beträgt mind. 98 %¹ am Netzabschlusspunkt.

1.8. Rechnungsstellung: Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das COM-IN Kundenportal unter www.comin-glasfaser.de. Für Geschäftskunden verweisen wir auf die steuerrechtlichen Vorschriften zur Archivierung §14b UStG. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann gesondert gefordert werden.

¹Über eine Messperiode von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl Stunden. Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet und auf zwei Nachkommastellen gerundet: $\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$. Dabei ist die Ausfallzeit die Summe aller Entstörfreizeiten innerhalb der Messperiode. Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder durch höhere Gewalt hervorgerufen werden sowie unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden bleiben bei der Ermittlung der tatsächlichen Verfügbarkeit unberücksichtigt.

2. Zusatzleistungen (Optionen)

Bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung erbringt COM-IN folgende zusätzliche Leistungen gegen gesondertes Entgelt:

2.1. Internet-Optionen

2.1.2. IPv4: Der Internetanschluss wird abweichend zu Ziff. 1.6. über IPv4 und IPv6 (Dual-Stack) realisiert. Bei der Einwahl wird eine dynamische IPv4-Adresse und ein dynamischen IPv6-Prefix zugeteilt.

2.2. Telefonie-Optionen

2.2.1. Telefon Festnetz-Flat, Telefon Allnet-Flat: COM-IN stellt dem Kunden zusätzlich einen IP-Zugang zum öffentlichen Telefonnetz bereit (IP-Telefonie). Für die Nutzung ist ein Router erforderlich, der IP-Telefonie über SIP unterstützt und die technischen Voraussetzungen für das COM-IN Netz erfüllt. COM-IN überlässt dem Kunden bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung einen solchen Router (s. Ziff. 2.3.). Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter (z.B. Call-by-Call) sowie Datenübertragungen und Interneteinwahl über den Sprachkanal sind nicht möglich. Verbindungen, die mit 0900 beginnen, sind nicht möglich. Sprachkanäle, Rufnummern: Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Der Kunde erhält zwei Rufnummern, gegen gesonderte Beauftragung bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der COM-IN von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) für das Ortsnetz an der Anschlussadresse des Kunden zugeteilt wurde. Alternativ kann der Kunde Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter für dieses Ortsnetz zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der COM-IN mitnehmen (Portierung).

Verbindungskosten (Flatrate):

- **Telefon Festnetz-Flat:** Sprachverbindungen in deutsche Festnetze werden zum Pauschalpreis gemäß Preisliste berechnet.
- **Telefon Allnet-Flat:** Sprachverbindungen in deutsche Festnetze und in alle deutschen Mobilfunknetze werden zum Pauschalpreis gemäß Preisliste berechnet. Ausgenommen sind jeweils Verbindungen zu Sonder- und Service-Rufnummern, sowie dauerhafte Anrufweitererschaltungen und Rückruffunktionen. Diese Verbindungen sowie Verbindungen ins Ausland werden gemäß Preisliste berechnet.

Notruf: Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich.

Leistungsmerkmale: Der Telefondienst unterstützt folgende Leistungsmerkmale:

- **Anklopfen:** Signalisierung von Anrufen während des Gesprächs.
- **Rückfrage, Makeln:** Herstellen einer zweiten Verbindung während des Gesprächs sowie Wechsel zwischen zwei Gesprächen.
- **Dreierkonferenz:** Konferenzschaltung mit zwei weiteren Teilnehmern.
- **Rufnummernübermittlung:** Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird übermittelt (CLIP), sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird. Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses an den gerufenen Anschluss übermittelt. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung fallweise oder auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR).
- **Anrufweiterleitung:** Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weitergeleitet werden. Die Weiterleitung kann a) dauerhaft, b) wenn der Anschluss des Kunden besetzt ist oder c) wenn die Verbindung nicht innerhalb von ca. 20 Sek. angenommen wird, erfolgen. Den Zielschluss und die Art der Weiterleitung kann der Kunde an seinem Anschluss durch Selbsteingabe festlegen.
- **Telefax-Verbindungen** werden über das G.711 Protokoll realisiert, T.38 wird im COM-IN Netz nicht unterstützt.
- **Die Verfügbarkeit** von Leistungsmerkmalen kann abhängig von den Vereinbarungen zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern eingeschränkt sein.
- **Premium-Rate-Dienste, Rufnummernsperrn:** Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (0900x) sind standardmäßig gesperrt. Bei entsprechender Beauftragung können vom Kunden weitere Rufnummern oder Rufnummernbereiche gesperrt werden.
- **Einzelverbindungs nachweis:** Der Kunde erhält auf Wunsch eine Aufstellung aller abrechnungsrelevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Die Zielrufnummern werden je nach Wunsch des Kunden um die letzten drei Ziffern

verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Bei einem Teilnehmeranschluss im Haushalt ist die Mitteilung nur zulässig, wenn der Anschlussinhaber in Textform erklärt hat, dass er alle zum Haushalt gehörenden Personen, die den Teilnehmeranschluss nutzen, darüber informiert hat und künftige Mitnutzer des Teilnehmeranschlusses unverzüglich darüber informieren wird, dass dem Inhaber des Teilnehmeranschlusses die Verkehrsdaten nach Satz 1 zur Erteilung des Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden.

- **Telefonbucheintrag/Auskunft:** Auf Antrag des Kunden veranlasst COM-IN die Aufnahme der Rufnummer, des Namens und der Anschrift des Kunden in öffentliche, gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse, die auch für telefonische Auskunftsdienste genutzt werden. Der Kunde kann der Freigabe seiner Daten für die Rückwärtssuche (Inverssuche) widersprechen sowie die Nutzung seiner Daten einschränken und später ganz oder teilweise widersprechen. Der Standardeintrag ist kostenlos.
- **Verfügbarkeit:** Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit² von mind. 98 % hergestellt. Für den Telefondienst gilt die gleiche Verfügbarkeit wie für den Internetdienst gemäß Ziff. 1.7.

2.3. WLAN-Router: COM-IN überlässt dem Kunden gegen ein monatliches Entgelt einen für das COM-IN Netz geeigneten und geprüften WLAN-Router, der Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz (Internet- und Telefonnetz) und den Anschluss von Telekommunikationsendgeräten (z. B. PC, Telefon) ermöglicht. Die Auswahl des Gerätemodells erfolgt durch den Kunden abhängig von der Ausführung des Anschlusses, der Verfügbarkeit und dem technischen Fortschritt. Die technische Ausstattung der Geräte kann je nach Modell variieren; COM-IN behält sich einen Austausch eines Gerätemodells gegen ein gleich- oder höherwertiges Modell vor.

• **Inbetriebnahme/Konfiguration:** Der Kunde erhält das Endgerät postalisch zugesandt. Die Inbetriebnahme erfolgt abhängig von betrieblichen Belangen und von der technischen Ausführung des Anschlusses durch einen COM-IN Techniker bei Installation des Anschlusses oder automatisch bei erstmaligem Anschluss des Gerätes durch den Kunden. Voraussetzung ist jeweils eine freie 230V-Steckdose in Reichweite der Anschlusskabel.

• **Serviceleistungen und Support:** Die Leistungen umfassen Konfiguration und Betrieb des Endgerätes zur Nutzung der beauftragten Telekommunikationsdienste, Instandhaltung des Endgerätes (regelmäßige Software-/Firmware-Upgrades, Gerätetausch bei Defekt) sowie telefonischen Kundensupport. Die Einrichtung von SIP-Accounts durch den Kunden ist nicht möglich. Darüber hinausgehende Ausstattungen und Funktionen des Endgerätes (z.B. WLAN, DECT, Heimnetzwerk) kann der Kunde nutzen; da COM-IN jedoch keinen Zugriff auf das Heimnetzwerk und die Geräte des Kunden hat, kann ein über die allgemeine Beratung hinausgehender vollumfänglicher telefonischer Support hierfür nicht erbracht werden. Ein Vor-Ort-Service zur Optimierung des WLAN kann der Kunden gesondert beauftragen (siehe Ziff. 2.6.2.).

2.4. COM-IN TV: COM-IN TV ermöglicht den Empfang digitaler TV-Sender über den Internetanschluss in Standard- (SD), High-Definition- (HD) und Ultra-High-Definition-Auflösung (UHD, 4K) sowie bei entsprechender Beauftragung den Empfang von Genre- und Sprach-Sendern gegen gesonderte Berechnung über folgende Empfangsgeräte:

- **Änderung und Einschränkung von Funktionen:** COM-IN behält sich vor, die technische Realisierung dieses Dienstes an technischen Neuerungen anzupassen. Einzelne Funktionen und deren konkrete Nutzungsmöglichkeiten können sich daher im Laufe der Zeit ändern. Die Nutzung bestimmter Funktionen (Replay, Aufnahmen, Instant Restart, Live-Pause) ist abhängig von entsprechenden Lizenzrechten und kann daher für einzelne Sender bzw. Sendehalte nicht zur Verfügung stehen. Manche HD-Sendungen lassen sich nur in SD aufnehmen. Bei manchen Sendern kann durch lizenzrechtliche Vorgaben das maximal zulässige Aufnahmevolumen (in Stunden) unterhalb des vertraglich vereinbarten Cloud-Speichers liegen. Die zulässige Vorhaltdauer einer Aufnahme kann begrenzt sein. Mit Erreichen der zulässigen Vorhaltdauer einer Sendung wird diese Aufnahme gelöscht. Aus derartigen Einschränkungen entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

² Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergabepunkt am Eingang des COM-IN Netzes zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

2.5. Serviceleistungen

2.5.1. Bereitstellungspreis inkl. Einrichtungs- und Sparschale: Erweiterte Installationsleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden durch einen COM-IN Techniker mit folgenden Leistungen: Im 3m Radius um den APL wird der Medienkonverter (ONT, eine 230V Steckdose im Umkreis von 60cm muss vorhanden sein.) bzw. der Glasfaser-Teilnehmeranschluss (GF-TA, passiv, ohne benötigte 230V) montiert. Für Mehrfamilienhäuser: Im 3m Radius um die Wohnungseinführung wird das ONT (Eine 230V Steckdose im Umkreis von 60cm muss vorhanden sein.) bzw. die GF-TA (passiv, ohne benötigte 230V) montiert. Zusätzlich sind für Ein- und Mehrfamilienhäuser enthalten: An- und Abfahrt des Technikers, die Provisionierung ACS-Router, ein Speedtest, TV-Sendersuchlauf, Testung Telefonie Festnetz, Routerinbetriebnahme für Mietgeräte der COM-IN.

2.5.2: einfach Wifi für 49,- €³ je 60 Minuten. Serviceleistung für Einrichtung und Optimierung Ihres WLANs. Inklusive Routereinrichtung vor Ort, Netzwerkdurchmessung sowie WLAN-Analyse mit Empfehlung zur optimalen Nutzung. Beratung und Einrichtung eines Repeaters möglich. Inbetriebnahme von bis zu 4 Endgeräten inklusive. Abrechnung je angefangene 60 Minuten. Preis gilt pro Einsatz. Hardware ggf. separat erhältlich.

2.5.3: einfach Telefon für 49,- €³ je 60 Minuten. Serviceleistung für den einfachen Einstieg in die IP-Telefonie. Inklusive Einrichtung von bis zu vier Telefonen sowie Anschluss und Test eines Faxgeräts. Persönliche Einrichtung vor Ort durch unsere Fachkräfte. Abrechnung je angefangene 60 Minuten. Preis gilt pro Einsatz.

2.5.4: einfach Hilfe für 89,- €³ je 60 Minuten. Flexible technische Unterstützung direkt vor Ort. Inklusive aller Leistungen aus einfach Wifi und einfach Telefon sowie zusätzlicher Hilfe bei der Einrichtung externer Geräte wie IPTV, Streaming oder Smart-Home-Lösungen. Abrechnung je angefangene 60 Minuten. Voraussetzungen sind eine vertragliche Vereinbarung über den WLAN-Router gemäß Ziff. 2.3, das griffbereite, vollständig mit Zubehör ausgestattete Gerät sowie eine Stromversorgung für jedes Gerät innerhalb der Reichweite der mitgelieferten Kabel. Voraussetzung für den Anschluss der Kunden-Endgeräte sind eine Stromversorgung innerhalb der Reichweite der jeweiligen Anschlusskabel bzw. bei schnurloser Anbindung innerhalb der baulich bedingten Funkreichweite. Voraussetzung für den PC/Laptop sind ein ordnungsgemäß laufendes Betriebssystem, Zugang zum Konto mit Administratorberechtigungen, bei LAN-Anbindung funktionstüchtige Netzwerkkarte und freier Netzwerkanschluss, bei WLAN-Anbindung integrierte, funktionstüchtige WLAN-Schnittstelle nach IEEE-Standard 802.11 oder entsprechender WLAN-USB-Stick und freier USB-Anschluss.

³ Preise inkl. MwSt. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.