

### 1. Leistungsumfang

Die GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG ermöglicht den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (gateway) zum Internet und ermöglicht dem Kunden die Übermittlung von Daten in IP-Paketen. Der Zugang wird über das Glasfasernetz realisiert und erfolgt mittels einer dynamischen, öffentlichen IP-Adresse, die an den Kunden vergeben wird. Die GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG richten für die Internetprodukte einen dauerhaft bereitstehenden Internetzugang ein, wobei sich die GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG aus technischen Gründen vorbehalten, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal kurzzeitig zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Die GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG bieten ihren Kunden verschiedene Produkte an, die sich durch die Höhe der maximalen Datenraten für den Downstream (d. h. den Datenfluss vom Zugangsknoten der GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG zum Kunden) und Upstream (Datenfluss vom Kunden zum Zugangsknoten der GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG) unterscheiden. Die Produkte sind asynchron, d. h., dass die Downloadgeschwindigkeit nicht gleich der Uploadgeschwindigkeit ist. Die tatsächlich beim Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit kann abweichen. Sie hängt von physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlusleitung des Kunden ab. Weitere Einflussfaktoren auf die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit sind u. a. die Leistungsfähigkeit des Kunden-Endgeräts/PCs und dessen Einstellungen, Leistungsfähigkeit der Gegenstelle, verfügbare Bandbreite bei der Übertragung durch das Internet außerhalb der Leitungen der GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG.

### 2. Standardleistung

Die GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG überlassen dem Kunden ein zentrales Endgerät-Modem (CPE/Router), welches die Anschlussmöglichkeit für die Internetnutzung über mindestens eine Fast-Ethernet-Schnittstelle (auch als LAN- oder Netzwerkanschluss bezeichnet) bietet. Der Kunde hat für Vorhandensein, Funktion und entsprechende Konfiguration der notwendigen Anschlusseinrichtungen am Kunden-PC bzw. Kunden-Netzwerk (wie Ethernet-Anschluss, ggf. Ethernet-Switch oder -Hub) zu sorgen. Die im Leistungsumfang beschriebenen Produkte beinhalten pauschal alle Datenübertragungen, die über das Glasfasernetz der GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG ablaufen. Es findet keine Berechnung nach Volumen oder Zeit statt. Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit/Bandbreite wird durch den gewählten Tarif definiert. Die monatlichen pauschalen Entgelte und spezifischen Einschränkungen können dem Vertrag entnommen werden.

### 3. Kundenportal

Durch das Kundenportal geben die GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG ihren Kunden die Möglichkeit, die Rechnungs- und Verbindungsnachweise zu erhalten. Um das Kundenportal nutzen zu können, werden dem Kunden von den GLASFASER RUHR GmbH & Co. KG geheimhaltungsbedürftige Authentifizierungsdaten mitgeteilt.

### 4. Produkte

#### Internet & Fon 250

- Downloads mit bis zu 250 Mbit/s
- Uploads mit bis zu 50 Mbit/s

#### Internet & Fon 500

- Downloads mit bis zu 500 Mbit/s
- Uploads mit bis zu 100 Mbit/s

#### Internet & Fon 1000

- Downloads mit bis zu 1000 Mbit/s
- Uploads mit bis zu 200 Mbit/s

### 5. Pönalregelungen gegenüber Verbrauchern und Endnutzern

**(1) 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 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 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 Verbraucher 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. 3 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; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

#### **(2) Nichteinhaltung Anbieterwechsel 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 beziehungsweise 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

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; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

#### **(3) Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG**

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

Erfolgt 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 10 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; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

#### **(4) Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 4, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG**

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Gesellschaft in den Fällen der §§ 58 Abs. 4, 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

- 10 Euro beziehungsweise 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.