



Leistungsbeschreibung

Internetanschlüsse (FTTH) und Internettelefonie (VoIP) der Avacon Connect GmbH (Privatkundentarife) Stand September 2020

1. Allgemeines

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung ist für die Dienste „Internetanschlüsse“ (FTTH) und Telefonie (VoIP) als Bestandteil der Vertragsunterlagen gültig. Rechte und Pflichten des Kunden und Avacon Connect ergeben sich aus diesen Dokumenten in folgender Reihenfolge: Auftrag des Kunden / Auftragsformular, Auftragsbestätigung, Preislisten, Leistungsbeschreibung, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Avacon Connect GmbH.
- 1.2. Die Avacon Connect GmbH stellt den Kunden kostenpflichtig einen Internetzugang per Glasfaserkabel (FTTH) sowie Telefonanschlüsse (VoIP) auf Grundlage dieser Internetzugänge zur Verfügung.
- 1.3. Dem Kunden wird durch diese Dienstleistung die Übermittlung von Datenpakete auf Grundlage des Internetprotokolls (IP) von und zum öffentlichen Internet ermöglicht.

2. Infrastruktur

- 2.1. Avacon Connect ist für den Betrieb der Anbindung an das öffentliche Internet, des regionalen Verteil- und Anschlussnetzes verantwortlich.
- 2.2. Der Kundenanschluss erfolgt mittels Optical Network Termination (ONT). Das ONT (auch als Kundenanschlussbox bezeichnet) konvertiert optische Signale in elektrische Signale und umgekehrt, bildet den Endpunkt des Anschlussnetzes der Avacon Connect und wird als separate Einheit gesetzt.
- 2.3. Der Bau eines Netzes auf Kundenseite, individuelle Konfigurationen der Kundenanschlussgeräte, Router etc. sind nicht Bestandteil des Vertrages. Diese Arbeiten können kostenpflichtig durch die Avacon Connect oder einem Partner der Avacon Connect übernommen werden. Die Verantwortung für den Betrieb der Geräte auf Kundenseite des ONT obliegt ausschließlich dem Kunden selbst.

- 2.4. Die Herstellung des Glasfaseranschlusses erfolgt durch die Avacon Connect oder ein beauftragtes Unternehmen. Der Hausübergabepunkt (HÜP) wird im Keller oder Erdgeschoss in einem Umkreis von maximal 1,5 m von der Hauseinführung installiert.
- 2.5. Der HÜP ist der Übergabepunkt zwischen dem Außennetz und der Verkabelung im Gebäude. Die Öffnung des Gehäuses des HÜP durch den Kunden ist nicht zulässig.
- 2.6. In Einfamilienhäusern kann die Grundplatte des ONT als HÜP eingesetzt werden.
- 2.7. Das ONT wird an einer zwischen dem Kunden und der Avacon Connect vereinbarten Stelle angebracht. Kostenfrei erfolgt die Installation bis zu einer Entfernung von 5 m vom HÜP. Die Mehrkosten für längere Entfernungen trägt der Kunde.
- 2.8. Das ONT ist Bestandteil des Netzes und verbleibt im Eigentum der Avacon Connect. Der Anschluss eines dahinter liegenden Routers erfolgt über ein RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T). Das ONT benötigt eine Stromversorgung (230 V).
- 2.9. Abweichende Installationen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch Avacon Connect. Für Mieter in Mehrfamilienhäuser werden die erforderlichen Maßnahmen und Rahmenbedingungen mit dem Vermieter abgestimmt.

3. Bandbreiten, IP-Adressen, Ports

- 3.1. Die in den Tarifen maximal, normalerweise und minimal zur Verfügung stehenden Bandbreiten entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Produktinformationsblatt.
- 3.2. Die Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit) außerhalb des Netzes der Avacon Connect hängt von vielen, nicht durch die Avacon Connect zu beeinflussenden Faktoren ab. Die angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten können seitens der Avacon Connect nur innerhalb des Netzes der Avacon Connect garantiert werden.
- 3.3. Bandbreitentest sollen direkt mittels einem per Kabel mit dem Router verbundenen PC/Laptop und zu unterschiedlichen Tageszeiten gemacht werden.

- 3.4. Die im Kundennetz gemessenen Bandbreiten sind u. a. auch von der Konfiguration und Leistungsfähigkeit der eingesetzten Kundenendgeräte abhängig. Aus diesem Grund dienen ausschließlich die durch einen Servicetechniker direkt am ONT gemessenen Bandbreiten als Nachweis der Erfüllung des Leistungsversprechens.
- 3.5. Auch bei hohem Datenverbrauch erfolgt keine Drosselung der Bandbreite.
- 3.6. Die Kunden erhalten private IPv4 Adressen auf Basis Carrier-grade NAT (CGN) sowie öffentliche IPv6 Adressen dynamisch zugeteilt (Dual-Stack).
- 3.7. Avacon Connect behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Std. einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich.
- 3.8. Der Betrieb von Servern ist an diesem Anschluss nicht zulässig.

4. Telefonie

- 4.1. Zum Tarifpaket der Avacon Connect gehört ein IP-basiertes Telefonieprodukt (Voice over IP, VoIP) auf Grundlage des SIP-Protokolls mit zwei Sprachkanälen (SK) und drei Rufnummern, auf Wunsch auch 10 Rufnummern. Der Anschluss kann sowohl für ein- und ausgehende Telefonate genutzt werden. Bestehende Rufnummern können portiert werden.
- 4.2. Notrufeinsätze werden anhand der bei den Leitstellen zur Rufnummer hinterlegten Adresse gesteuert. Deshalb darf der VoIP – Anschluss nur an dem im Auftrag hinterlegten Standort (Adresse) genutzt werden.
- 4.3. Der Kunde muss die Stromversorgung der angeschlossenen Systeme, insbesondere der Netzabschlüsse, kostenfrei sicherstellen. Telefonverbindungen (auch Notrufe) ohne eine funktionierende 230V-Stromversorgung sind nicht möglich.
- 4.4. Hausnotrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Fernabfragesysteme müssen auf den IP-basierten Anschluss umgestellt werden. Nicht alle sind dafür geeignet. Auskunft gibt der Anlagenerrichter. Avacon Connect übernimmt keine Garantie für die Funktion solcher Anlagen.
- 4.5. Der Kunde kündigt seinen Telefonanschluss bei dem abgebenden Anbieter keinesfalls selbst. Er bevollmächtigt Avacon Connect zur Kündigung seines Telefonanschlusses beim bisherigen Anbieter und Portierung seiner Rufnummer. Avacon Connect wird die Kündigung und Portierung im Namen des Kunden mit dem bisherigen Anbieter abwickeln.
- 4.6. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich in der Verantwortung des bisherigen Anbieters. Der Portierungstermin wird von diesem in Abhängigkeit von der Vertragslaufzeit festgelegt.
- 4.7. Zum Portierungstermin wird innerhalb eines Zeitfenster die Rufnummer umgeschaltet. Während dieser Zeit (lt. TKG max. 24 h) ist die Rufnummer nicht erreichbar.
- 4.8. Verbindungen zu Premium Rate-Diensten mit der Vorwahl „0900“ sind mit Schaltung des Anschlusses netzseitig gesperrt.
- 4.9. Mit schriftlichem Auftrag können kostenpflichtig ebenfalls abgehende Verbindungen zu verschiedenen Rufnummerngassen und ins Ausland gesperrt werden.
- 4.10. Avacon Connect wird im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten versuchen, atypische Verbindungen zu erkennen und durch entsprechende Maßnahmen nach eigenem Ermessen und im Interesse des Kunden blockieren. Die Erkennung und Sperrung solcher Verbindungen kann jedoch aus technischen Gründen von Avacon Connect nicht garantiert werden.
- 4.11. Verbindungsnetzbetreiberdienstleistungen (Call by Call und Preselection) können nicht genutzt werden.
- 4.12. R-Gespräche nach § 66j des TKG sind standardmäßig gesperrt. Eine Entsperrung ist kostenpflichtig möglich.
- 4.13. Wichtige Leistungsmerkmale der Avacon Connect VoIP
 - Anschlüsse:
 - Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)
 - Übermittlung / Unterdrückung der eigenen Rufnummer (CLIR)
 - Ständige Anrufweiserschaltung
 - Anrufweiserschaltung verzögert
 - Anrufweiserschaltung bei besetzt
 - Fax Unterstützung mittels G 711
 - Dreierkonferenz
 Die Verfügbarkeit der Leistungsmerkmale ist ggf. vom zum Einsatz kommenden Telefon abhängig.
- 4.14. Der Kunde stellt sicher, dass Telefonanlagen und angeschlossene Endgeräte nach dem aktuellen Stand der Technik gegen Angriffe durch Dritte gesichert sind. Herstellerpasswörter müssen durch individuelle, geheime Passwörter ersetzt werden.
- 4.15. Die Nutzung von Flatrates für Massenkommunikation (z. B. Call-Center, Meinungsforschung, Fax-Broadcasting) ist nicht zulässig.
- 4.16. Möchte der Kunde mit seinen Daten in ein öffentliches Telefonverzeichnis aufgenommen werden, erfasst Avacon Connect die vom Kunden gelieferten Daten und leitet sie zum Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse und elektronische Auskunftsdienste weiter. Der Kunde kann wählen, ob er in gedruckten, elektronischen und/oder digitalen Verzeichnissen erscheinen möchte. Avacon Connect schuldet nur die richtige Weitergabe der Daten und hat mögliche Fehler in den Redaktionen nicht zu vertreten.

5. Verfügbarkeit, Entstörung, Wartung

- 5.1. Avacon Connect gewährleistet eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeit in Höhe von 98,5 %. Die Bemessung beginnt mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistung. Die Verfügbarkeit des Anschlusses ist dabei die tatsächliche Verfügbarkeit in Stunden innerhalb des Kalenderjahres im Verhältnis zu der theoretisch möglichen nutzbaren Anzahl von Stunden. Die Verfügbarkeit bezieht sich dabei ausschließlich auf die in Verantwortung der Avacon Connect betriebenen Netzelemente. Ausfälle infolge planmäßiger und angekündigter Wartungsarbeiten im Netz und Ereignissen höherer Gewalt oder welche von Vorlieferanten zu verantworten sind, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

- 5.2. Avacon Connect ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- 5.3. Zeitweilige Störungen aus Gründen höherer Gewalt können u. a. sein: Streiks, Aussperrung, behördliche Anordnungen sowie zwingend erforderliche technische Änderungen an den Anlagen der Avacon Connect. Die Avacon Connect wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen.
- 5.4. Wird die Dauer der Durchführungen von Reparaturen durch die Witterung verzögert, so werden die fixen monatlichen Entgelte anteilig zurückerstattet.
- 5.5. Servicebereitschaft: montags bis freitags von 08:00 bis 20:00 Uhr und samstags von 08:00 bis 16:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- 5.6. Eventuelle Störungen sind dem Service-Zentrum der Avacon Connect mitzuteilen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erbringt die Avacon Connect Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Innerhalb dieser Zeiten stehen der Avacon Connect drei Stunden Zeit bis zur Einleitung der Maßnahmen zur Beseitigung der betreffenden Störung zur Verfügung. Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der Avacon Connect.
- 5.7. Entstörungsfrist/Rückmeldungen: Avacon Connect beseitigt Störungen, welche montags 0:00 bis freitags 20:00 Uhr eingehen, innerhalb von 24 Stunden (Entstörfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung (außer an gesetzlichen Feiertagen). Bei Störungsmeldungen, welche freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 0:00 Uhr. Für den Fall, dass das Ende der Entstörfrist auf einen gesetzlichen Feiertag fällt, wird das Ende der Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn der Anschluss innerhalb der Entstörfrist wieder, wenn auch ggfls. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen, genutzt werden kann. Avacon Connect informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.
- 5.8. Der Kunde wird in zumutbaren Umfang Avacon Connect oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- 5.9. Avacon Connect ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der Avacon Connect, die auf
- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der Avacon Connect,
 - b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von Avacon Connect durch Kunden oder Dritte oder
 - c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der Avacon Connect erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der Avacon Connect beruhen.

6. Tarife, Anschlussperre

- 6.1. Die jeweils gültigen Tarife sind in den Preisblättern unter www.avacon-breitband.de veröffentlicht.
- 6.2. Für eine vom Kunden schuldhaft verursachte Sperrung des Anschlusses wird ein Betrag in Höhe von 50,00 € inkl. der gesetzl. MwSt. erhoben. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

7. Endgeräte

- 7.1. Der Kunde ist in der Wahl seiner Endgeräte/Router frei und kann ein eigenes geeignetes Endgerät einsetzen. Ein Endgerät muss folgende Mindestanforderungen erfüllen:
- Internet
 - WAN – Interface 1000 / 100 Base – T RJ-45 Port
 - DHCP Client (DHCPv4 – RFC2131)
 - Ethernet nach IEEE802.1q
 - VLAN 132 für die Internetdaten
 - Telefonie
 - SIP (Sip Sessions Initiation Protokoll – RFC3261)
 - RTP (Real-Time Transport Protokoll – RFC3550)
 - UDP (RFC768)
 - VALN 232 für die Sprachdaten
- 7.2. Der Kunde kann eine Fritz! Box lt. Preisliste in Verbindung mit einem Auftrag Internet und Telefonie käuflich bei Avacon Connect erwerben.

Avacon Connect GmbH

Peiner Str. 47, 30880 Laatzen, Telefon +49 (0)3907 2721 871, info@avacon-connect.de

Handelsregister: Amtsgericht Hannover, HRB 217017; Sitz: Laatzen, Ust.-Id.-Nr. DE319536326

Geschäftsführer: Detlef Gieselmann, Sebastian Weinrich

Aufsichtsbehörde: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn