

Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die Metzingen connect GmbH, im folgenden Metzingen connect genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produkten

- :connect 100
- :connect 300
- :connect 500
- :connect 1000
- :connect business 100
- :connect business 300
- :connect business 500
- :connect business 1000

für den Kunden aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen, der besonderen Bestimmungen für Internet-Leistungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrages sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die Metzingen connect dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an Metzingen connect zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

Produktbeschreibung

Die Metzingen connect Glasfaser-Produkte umfassen kombinierte Internetzugänge und Telefon-Anschlüsse. Die Metzingen connect business Glasfaser-Produkte umfassen Internet-Anschlüsse, d. h. schnelle Breitbandzugänge zum Internet in unterschiedlichen Bandbreiten und Qualitäten, sowie einen Telefonanschluss mit zwei Sprachkanälen und D-A-CH-Festnetz-Faltrates für beide Sprachkanäle.

Die Metzingen connect business Glasfaser-Produkte sind sowohl für die private als auch gewerbliche/freiberufliche Nutzung freigegeben. Die Metzingen connect Glasfaser-Produkte sind ausschließlich für die private/nicht gewerbliche/nicht freiberufliche Nutzung freigegeben, es sei denn der Kunde teilt der Metzingen connect vor Vertragsabschluss die gewünschte gewerbliche oder freiberufliche Nutzung mit und Metzingen connect schließt in Kenntnis der beabsichtigten gewerblichen oder freiberuflichen Nutzung durch den Kunden einen Vertrag über die vorstehend genannten Produkte ab (Billigung).

Sollte Metzingen connect feststellen, dass ohne vorherige Mitteilung und Billigung ein Privatkundenprodukt gewerblich/freiberuflich genutzt wird, ist Metzingen connect nach entsprechender Information des Kunden berechtigt, zukünftig für die Leistung das Entgelt des entsprechenden Geschäftskundenproduktes zu verlangen.

Glasfaser-Anschluss

Die Metzingen connect überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Hierfür installiert Metzingen connect einen Glasfaser-Kundenanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses wird als direkter Glasfaseranschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden (Fiber-to-the-home, FTTH) erfolgen. Der Abschluss des Glasfasernetzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes/der Wohnung (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die notwendige Verkabelung innerhalb des Gebäudes sowie der Hausanschluss sind nicht Gegenstand des beauftragten GLASFASER-Anschlusses. Die ggf. notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann vom Kunden bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei Metzingen connect mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste für Montage nach Aufwand beauftragt werden. Der Netzabschluss des Metzingen connect Glasfaser-Anschlusses (Übergabepunkt an den Kunden) bildet der Glasfaser-Abschlusspunkt (Gf-AP). Dieser befindet sich in der Regel beim Einfamilienhaus im keller nahen Zugangsbereich oder Hausanschlussraum, beim Mehrfamilienhaus in der Wohnung. Nach diesem Gf-AP folgt ein Optical Network Termination Gerät (ONT) sowie ein Integrated Access Device (IAD). Der ONT steht in der Regel in der Nähe des Gf-AP. Der von Metzingen connect zur Verfügung gestellte ONT wird ausschließlich von Metzingen connect konfiguriert, verwaltet und gewartet. Alle nachfolgend angeschlossenen Endgeräte sind im Verantwortungsbereich des Kunden. Das IAD steht meist an der Bedarfsstelle des Kunden. Verursacht ein kundeneigenes Gerät (ONT oder IAD) Störungen im Netz der Metzingen connect, behält sich die Metzingen connect das Recht vor, den Anschluss zu trennen, bis das Problem behoben wurde.

Leistungsbereitstellung von Glasfaser-Anschlüssen

Die grundsätzliche Leistungsbereitstellung ist abhängig von der Länge und der Qualität der Infrastruktur zwischen dem Kundenstandort und den Kolokationsräumen der Metzingen connect. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann erst nach schriftlicher Auftragserteilung des Kunden von der Metzingen connect GmbH ermittelt werden. Die Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen Gründen kann es im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert.

Abnahme

Der Kunde erhält einen Bereitstellungstermin. Ab diesem Termin hat der Kunde 14 Tage Zeit, die Betriebsbereitschaft des Anschlusses abzunehmen. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt,

wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach dem Bereitstellungstermin keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

Bandbreiten

Metzingen connect bietet ihren Kunden für die Glasfaser-Produkte verschiedene maximale Bandbreiten für den Up- und Download an. Die Höhe der Bandbreiten sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Mit „Download maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten abrufen kann. Mit „Upload maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten versenden kann. Die am jeweiligen Glasfaser-Zugang tatsächlich erreichbare Übertragungsbandbreite hängt von den physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere der sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung – gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler bzw. Endpunkt seitens Metzingen connect – und dem Leitungsdurchmesser errechnet, ab. 01.01.2024 Leistungsbeschreibung Metzingen connect Glasfaser Seite 2 von 3 Die genannten Bitraten sind Bruttobitraten. Mit Bruttobitrate wird die auf einer optimalen Leitung maximal physikalisch erreichbare Bandbreite bezeichnet. Die durch den Kunden effektiv nutzbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab. Weiterhin sind die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten abhängig von der im Nutzungszeitraum bestehenden Nutzungsauslastung.

Bestimmung der Bandbreite

Die bestimmte Bandbreite kann von der maximalen Bandbreite abweichen und ist durch technische und physikalische Eigenschaften der Leitung definiert. Bei jeder neuen Bestimmung kann sich die Übertragungsbandbreite ändern.

Verbindungsstrennung

Eine bestehende Verbindung kann nach 24 Stunden netzseitig getrennt werden. Dies geschieht unabhängig davon, ob zu diesem Zeitpunkt Datenverkehr erfolgt oder nicht. Die Dauer der Verbindung ergibt sich aus dem Zeitraum zwischen der erfolgreichen Authentifizierung des Kunden gegenüber dem Einwahl-Knoten (PPP-Login) und der Beendigung der Verbindung. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich. Bei erneuter Einwahl wird dem Kunden eine neue, dynamische IPv4-Adresse sowie ein IPv6 Prefix zugewiesen, sofern keine feste IP-Adresse vertraglich vereinbart wurde. Metzingen connect nutzt das branchenübliche Carrier-Grade-NAT zur Vergabe privater dynamischer IPv4-Adressen. Dies kann die Funktion weniger Applikationen, wie z.B. Filesharing beeinträchtigen.

Bei der Option „Feste IP-Adresse“ entfällt die Zwangsstrennung.

Einwahl-Benutzernamen und Kennwort

Bei jedem Verbindungsaufbau muss sich der Kunde mit seinem Einwahl-Benutzernamen anmelden und über sein Kennwort registrieren. Einwahl-Benutzername und Kennwort werden im Rahmen der Registrierung vergeben und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Nutzungsvolumen

Das Nutzungsvolumen gibt an, welche Datenmengen aus oder zum Internet befördert werden. Ist das Nutzungsvolumen unbegrenzt, so spricht man von einer Flatrate. Metzingen connect wird bei Störungen des Netzbetriebs durch Überlast die Bandbreite einzelner Dienste, z.B. Filesharing im notwendigen Umfang reduzieren.

Installation und Hardware

Die Metzingen connect stellt dem Kunden einen Standard-Router oder Premium-Router einmalig, als Mietkauf zur Verfügung. Metzingen connect ist nicht zum kostenlosten Umtausch oder Erstattung (defekter) Geräte verpflichtet.

Die aktuellen Modelle können jederzeit bei Metzingen connect erfragen werden.

Die Funktionalität der bereitgestellten Hardware hängt von den aktuell verfügbaren Geräten und Technologien ab.

Die Anzahl der anschließbaren und betriebsbaren Endgeräte sowie die für die Endgeräte bereitgestellte Schnittstelle (z.B. WLAN, Analoges Telefonanschluss) hängt von dem aktuell eingesetzten Router ab.

Alle Geräte verbleiben im Eigentum der Metzingen connect bis zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit. Metzingen connect empfiehlt ausdrücklich den Einsatz der von Metzingen connect bereitgestellten Hardware. Bei Anschaltung einer nicht von Metzingen connect bereitgestellten Hardware kann eine störungsfreie Nutzung des Metzingen connect-Anschlusses nicht gewährleistet werden. Diese sind vom Support durch Metzingen connect ausgenommen. Daraus resultierende Entstörmaßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Der Kunde ist selbst für die Installation des Routers verantwortlich. Optional ist ein kostenpflichtiger Vor-Ort-Installationsservice möglich. Für Kunden der Produkte :connect business ist die erste Vor-Ort-Installation kostenfrei. Die genauen Leistungen des Services entnehmen Sie der Fußnote „Vor-Ort-Installationsservice“ des entsprechenden Auftragsformulars.

für :connect Glasfaser-Produkte

Metzingen connect berechnet für den Versand der Hardware zum Kunden eine Versandkostenpauschale, deren Höhe der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen ist.

Telefonanschluss

Die Metzingen connect überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.

Metzingen :connect Glasfaser-Produkte

Bei den Metzingen connect Glasfaser-Produkten ist ein Telefonanschluss enthalten.

Metzingen connect stellt dafür ein VoIP-Gateway zur Verfügung.

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der Metzingen connect enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung Metzingen connect Telefon.

Metzingen :connect business Glasfaser Produkte

Bei den Metzingen :connect business Glasfaser-Produkten ist ein Telefonanschluss inklusive zweier Sprachkanäle sowie einer D-A-CH-Festnetz-Flatrate für diese beiden Sprachkanäle enthalten.

Metzingen connect stellt bei diesen Anschlüssen optional nach gesonderter Beauftragung und gegen zusätzliches Entgelt auch ein VoIP-Gateway zur Verfügung.

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung Metzingen connect Telefon.

Alternativ besteht die Möglichkeit der IP-basierten Anschaltung von IPfähigen TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls (RFC3261). Diese Anlagen müssen von Metzingen connect freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der Metzingen connect erfragt werden.

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der Metzingen connect enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Das Rufnummernformat der TK-Anlagen muss der ITU-T E.164-Standard entsprechen.

Die TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls müssen von Metzingen connect freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der Metzingen connect erfragt werden.

Zusätzliche Leistungen Internetanschluss

Metzingen connect erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen. Nach gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliches Entgelt gemäß Preisliste kann der Kunde beispielsweise folgende Leistungen zum Internetanschluss beauftragen:

Feste IP-Adresse

Der Kunde erhält eine feste, öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich der Metzingen connect. Damit entfällt auch die automatische Zwangstrennung nach 24 Stunden. Die Metzingen connect behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu trennen.

Ausschließlich für Metzingen :connect business Produkte buchbar.

Sonstige Leistungen

Informationen über weitere Leistungen sind im Internet unter www.metzingen-connect.de zu finden.

Verfügbarkeit der Dienste

Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung.

Folgende jährlichen Verfügbarkeiten werden zugrunde gelegt:

– Metzingen :connect Glasfaser-Produkte: 96,5 %

– Metzingen :connect business Glasfaser-Produkte: 97,5 %

Der Messpunkt der Dienstverfügbarkeit ist die Telekommunikationsanschluss-Einheit (TAE bzw. Gf-AP).

Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die Metzingen connect beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

Störungsannahme

Montag bis Freitag 8:00 - 16:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt bei den Produkten Metzingen :connect 6 Stunden und bei den Produkten Metzingen :connect business 4 Stunden.

Entstör-Frist

Die Entstör-Frist für die Produkte Metzingen :connect beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.

Die Entstör-Frist für die Produkte Metzingen :connect business beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft beträgt diese 48 Stunden.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstör Frist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support an der Metzingen connect Hotline von Montag bis Freitag 8:00 - 16:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

Planmäßige Wartungsarbeiten

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

Metzingen connect behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen. Wartungsarbeiten bedürfen keiner Ankündigung.

Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Bei Nutzung des überlassenen Glasfaser-Anschlusses für die Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen Glasfaser-Anschluss entstehende Entgelte zu bezahlen. Der Kunde darf die Leistungen der Metzingen connect nicht nutzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde darf die Leistungen der Metzingen connect weder dauerhaft noch zeitweise Dritten zur Verfügung stellen.

Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

| Version | Gültigkeit ab | Gültigkeit bis |
|---------|---------------|----------------|
| 1.0 | 01.01.2024 | offen |

Diese Leistungsbeschreibung ist für alle Angebote und Aufträge ab dem entsprechenden Datum gültig. Bei Erscheinen einer neuen Version bleiben bestehende Verträge unberührt.

Metzingen connect GmbH