

Leistungsbeschreibung Plusnet® Glasfaser Home

1. Voraussetzungen

Voraussetzung für die Bereitstellung und Nutzung eines Plusnet® Glasfaser Home Anschlusses ist entweder ein Glasfaser-Hausanschluss bereitgestellt durch Plusnet oder die Verfügbarkeit eines entbündelten Breitbandzugangs eines Partners der Plusnet am Anschlussort des Kunden. Alle Plusnet® Glasfaser Home Tarife haben eine festgelegte Leistungsqualität zur Übertragung asymmetrischer Bandbreiten.

2. Plusnet® Glasfaser Home Pakete

2.1. Plusnet® Glasfaser Home Pakete

Die Plusnet® Glasfaser Home Pakete werden in den nachfolgend beschriebenen Tarifvarianten angeboten:

- Plusnet® Glasfaser Home S
- Plusnet® Glasfaser Home M
- Plusnet® Glasfaser Home L
- Plusnet® Glasfaser Home XL

Plusnet® Glasfaser Home Pakete basieren auf einem durch Plusnet oder Ihren Partnern bereitgestellten Glasfaser-Hausanschlusses in Form eines entbündeltem Breitbandanschlusses. Plusnet stellt ein Komplettangebot für Sprach- und Datenübermittlung ohne einen zusätzlichen Telekom-Telefon-Anschlusses bereit.

Plusnet® Glasfaser Home Pakete bestehen aus einem Telefonanschluss basierend auf dem IP/SIP-Protokoll und einem Internetzugang.

Im Leistungsumfang aller Plusnet® Glasfaser Home Pakete ist die Plusnet Internet-Flat (s. 2.3) und eine Festnetz-Flatrate (s. 2.7) für Gespräche ins deutsche Festnetz enthalten.

2.2. Übertragungsgeschwindigkeiten der Plusnet® Glasfaser Home Pakete

Plusnet® Glasfaser Home Produkte werden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit überlassen, die innerhalb der nachfolgend angegebenen minimalen und maximalen Down- bzw. Uploadgeschwindigkeit liegt. Die jeweils angegebene maximale Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit entspricht dabei der für die jeweilige Tarifvariante beworbenen Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit.

Produktvariante	Übertragungsgeschwindigkeit im Download (Mbit/s)			Übertragungsgeschwindigkeit im Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
Plusnet® Glasfaser Home S	90	100	100	36	40	40
Plusnet® Glasfaser Home M	240	300	300	60	75	75
Plusnet® Glasfaser Home L	480	600	600	120	150	150
Plusnet® Glasfaser Home XL	800	1.000	1.000	200	250	250

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden.

Die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit der Plusnet® Glasfaser Home Anschlüsse hängt unter anderem von folgenden Faktoren ab:

Leistungsbeschreibung Plusnet® Glasfaser Home

- Der Netzauslastung des Internet-Backbones, also der Übertragungsgeschwindigkeiten zwischen den weltweiten Internet-Knoten;
- Der Bandbreite der Anbindung des angewählten Servers des jeweiligen Inhalte- oder Diensteanbieters;
- Den vom Kunden verwendeten Endgeräten (z.B. Internet-Modem, Router, Computer und der darauf eingesetzten Software).

Die tatsächlich erreichbare maximale Übertragungsgeschwindigkeit am Anschluss kann erst festgestellt werden, nachdem der Anschluss geschaltet wurde und sich das Internet-Modem mit der zugehörigen Terminierungseinrichtung synchronisiert hat. Die Bereitstellung der tatsächlichen Down- und Uploadgeschwindigkeit erfolgt dabei dynamisch. Der Anschluss wird mithin am Anschlussort des Kunden mit der technisch maximal erreichbaren Bandbreite innerhalb der vom Kunden gewählten Tarifvariante bereitgestellt.

Durch Nutzung der von Plusnet bereitgestellten Telefonie reduziert sich die Übertragungsgeschwindigkeit des Internetzuganges, da sich die Telefonie die zur Verfügung stehende Bandbreite mit dem Internetzugang teilt. Durch Nutzung des Telefonanschlusses wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit je aktiver Verbindung um ca. 100 Kbit/s für sowohl den Down- als auch den Upload reduziert.

Sollte die tatsächliche Leistung des Internetzugangs erheblich von den beworbenen Geschwindigkeiten abweichen, so kann dies dazu führen, dass Dienste mit einem hohen Bandbreitenbedarf (z.B. Video-Streaming, Video-Chats, Video-Konferenzen, Versand oder Empfang großer Dateien) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen.

2.3. Plusnet Internet-Flatrate

Die Plusnet Internet-Flatrate ist ein fester Bestandteil der Plusnet® Glasfaser Home Produkte. Die Internet-Flatrate berechtigt ohne Zeit- oder Volumenbeschränkung zum unbegrenzten Surfen im Internet entsprechend der gewählten Produktvariante.

2.4. Plusnet Homeserver

Für die Nutzung des Plusnet® Glasfaser Home Produktes und damit für die Nutzung des glasfaserbasierten Anschlusses ist die Verwendung eines kompatiblen Endgerätes (Routers), welches die entsprechenden XGS-PON Standards unterstützt, notwendig. Die technische Spezifikation ist auf <https://www.plusnet.de/vertragsunterlagen> einsehbar. Das Endgerät muss mit der Glasfaser-Anschlussdose („GF-TA“) mit einem dafür vorgesehenen Kabel verbunden werden. Bei den durch Plusnet bereitgestellten Homeservern wird ein passendes Kabel mit zur Verfügung gestellt.

Dem Kunden steht es frei zwischen unterschiedlichen, von Plusnet angebotenen Homeserver Modellen zu wählen (aufpreispflichtig gemäß gültiger Preisliste) oder ein eigenes Endgerät zu verwenden, sofern dieses den technischen Anforderungen genügt (siehe technische Spezifikation).

Leistungsbeschreibung

Plusnet® Glasfaser Home

2.4.1. Plusnet® Homeserver (Mietoption)

Das vereinbarte Mietentgelt ist für die Dauer des Mietverhältnisses des bereitgestellten Homeservers zu zahlen.

Zur Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebs ist Plusnet berechtigt, die hierfür erforderlichen Einstellungen und automatische Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem Homeserver zu installieren und den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Dauer der Aktualisierung der Firmware ist der Homeserver ggf. in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft ebenfalls die Telefonie, inklusive der Notruf Funktion. Der Kunde ist nicht berechtigt, die durch Plusnet per Fernwartung durchgeführten Änderungen der Einstellungen oder Veränderungen an der Firmware zu verändern.

Abweichend von den Modellbeschreibungen in Ziffer 2.4.2 und 2.4.3 ist Plusnet berechtigt, dem Kunden ein anderes gleich-, höherwertiges oder refurbished Modell bereitzustellen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, den Plusnet Homeserver zu manipulieren. Darunter fällt beispielsweise das Aufspielen von Software oder das Öffnen des Gehäuses.

2.4.2. Plusnet® Homeserver Standard

Die Plusnet® Homeserver Standard Option beinhaltet einen für den Plusnet® Glasfaser Home Anschluss geeigneten Homeserver. Dem Kunden wird eine AVM FRITZ!Box 5530 mit XGS-PON Interface bereitgestellt. Dieser vorkonfigurierte Homeserver besitzt die folgenden Leistungsmerkmale:

- WLAN-Router mit Glasfaser Modul
- Maximale Übertragungsrate von bis zu 10 Gbit/s entsprechend Netzverfügbarkeit
- 1 x 2,5-Gigabit-LAN-Anschluss
- 2 x 1 Gigabit-LAN-Anschluss
- WLAN-Funknetz WiFi 6 (802.11 ax; mit 2.400 MBit/s bei 5 GHz. und 600 MBit/s bei 2,4 GHz)
- Integrierte DECT-Basis für bis zu 6 Schnurlostelefone
- 1 a/b Port für analoge Telefone, Anrufbeantworter und Fax

2.4.3. Plusnet® Homeserver Plus

Die Plusnet® Homeserver Plus Option beinhaltet einen für den Plusnet® Glasfaser Home Anschluss geeigneten Homeserver. Dem Kunden wird eine AVM FRITZ!Box 5590 mit XGS-PON Interface bereitgestellt. Dieser vorkonfigurierte Homeserver besitzt die folgenden Leistungsmerkmale:

- WLAN-Router mit Glasfaser Modul
- Maximale Übertragungsrate von bis zu 10 Gbit/s entsprechend Netzverfügbarkeit
- 1 x 2,5-Gigabit-WAN-Anschluss, wahlweise als 2.5 Gigabit-LAN-Anschluss nutzbar
- 4 x 1 Gigabit-LAN-Anschluss
- WLAN-Funknetz WiFi 6 (802.11 ax; mit 2.400 MBit/s bei 5 GHz. und 1.200 MBit/s bei 2,4 GHz)
- Integrierte DECT-Basis für bis zu 6 Schnurlostelefone
- 2 x a/b Port für analoge Telefone, Anrufbeantworter und Fax
- 2 x USB-3.0-Anschlüsse für Drucker und Speicher im Netz (NAS)

Leistungsbeschreibung Plusnet® Glasfaser Home

2.4.4. Einsatz eines kundeneigenen Endgerätes

Der Kunde ist dazu berechtigt, ein eigenes Endgerät seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internet- und Telefoniedienst werden dem Kunden von Plusnet zur Verfügung gestellt.

Nutzt der Kunde ein eigenes Endgerät, so ist er verpflichtet, Plusnet die für den Betrieb am Anschluss des Kunden notwendigen Informationen (Seriennummer, MAC-Adresse) zur Verfügung zu stellen, falls dies erforderlich ist. Das vom Kunden verwendete Endgerät muss zur Nutzung in deutschen Telekommunikationsnetzen zertifiziert sein.

Der Kunde ist für die Einrichtung des Endgerätes und der Telefonie-Funktionalität selbst verantwortlich.

Plusnet kann die vollständige ordnungsgemäße Funktion inkl. aller beschriebenen Merkmale bei Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes insbesondere im Bereich Telefonie nicht gewährleisten. Der Kunde ist verantwortlich für die erforderliche Kompatibilität. Der Kunde hat keinen Anspruch auf über die Bereitstellung der nötigen Zusatzdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung, Konfiguration oder Beseitigung etwaiger Einschränkungen von Funktionsmerkmalen bei Nutzung eines eigenen Endgerätes. Die Leistung des Glasfaser-Anschlusses kann durch den Einsatz eines ungeeigneten Endgerätes beeinträchtigt werden.

Die technischen Spezifikationen 1TR069 und 1TR112 der Deutschen Telekom, sowie XGSPON ITU-T G.9807, SC-UPC, Wellenlänge: TX 1270 nm, RX 1577 nm sowie Full-Duplex-Übertragung müssen vom eingesetzten Endgerät unterstützt werden.

2.5. Telefonanschluss

Es werden standardmäßig drei Rufnummern aus dem jeweiligen Vorwahlbereich des Kunden an dem Glasfaser Home Anschluss geschaltet. Es besteht die Möglichkeit Rufnummern des bisherigen Telefonanschlusses im selben Vorwahlbereich zu portieren. Maximal sind 10 Rufnummern pro Anschluss möglich. Es sind bis zu zwei gleichzeitige Gespräche über den Anschluss möglich.

2.5.1. Telefonanschluss mit von Plusnet bereitgestellter Homeserver

Es wird empfohlen, die Firmware des Homeservers auf den aktuellen Stand zu halten.

Um eine optimale und fehlerfreie Funktion zu ermöglichen, ist es erforderlich, dass die Inbetriebnahme entsprechend der mitgelieferten Dokumentation durchgeführt wird.

Während des initialen Starts des von Plusnet bereitgestellten Homeservers werden kunden-individuelle Informationen auf die Hardware übertragen und weitere wichtige Einrichtungen ausgeführt, die nur mit Voreinstellungen der durch Plusnet bereitgestellten Homeserver möglich sind. Werden in der Firmware Änderungen an den Einstellungen vorgenommen, insbesondere vor Inbetriebnahme TR-069 ausgeschaltet, sind Störungen am Telefonanschluss bzw. eine fehlerhafte Inbetriebnahme nicht auszuschließen. Ein Betrieb von Notrufgeräten ist an Plusnet® Glasfaser Home Anschlüssen nicht möglich.

Die Mehrfachregistrierung einer Rufnummer wird nicht unterstützt.

Leistungsbeschreibung Plusnet® Glasfaser Home

2.5.2. Telefonanschluss mit kundeneigenen Endgeräten

Die nachfolgenden Voraussetzungen müssen für die Verwendung eigener Endgeräte erfüllt sein, um die Telefonie der Plusnet® Glasfaser Home Produkte nutzen zu können:

2.5.3. Telefonie/VoIP

Voice over IP („VoIP“)-Verbindungen werden gemäß RFC 3261 übertragen. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session, inklusive DTMF-Dienst gemäß RFC 4733 (ehemals RFC 2833) und inklusive Fax-Dienst im Transparent-Modus von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird. Derartige technische Sperren oder Konfigurationen können die Telekommunikationsdienstleistung stören. Die SIP-Signalisierung im Netz des Anbieters dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung von Verbindungsauf- und abbau und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur und darf nicht anderweitig genutzt werden.

2.5.4. Abrechnung und Dienste

Die Telefonie schließt die Gesprächsvermittlung ins Festnetz und Mobilfunknetz im In- und Ausland ein. Plusnet stellt dem Kunden die Leistung gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung. Die aktuellen gültigen Dokumente sind abrufbar unter <https://www.plusnet.de/vertragsunterlagen>. Auskunftsdienste können über die Rufnummern laut Preisliste genutzt werden. Andere Auskunftsdienste sind gesperrt.

Außerdem sind folgende Sonderrufnummern (kostenpflichtige Mehrwertdienste) standardmäßig gesperrt: 0181x bis 0189x, 0900x, 0191x bis 0194x. Die Nutzung von Call-by-Call und Preselection sind nicht möglich.

2.6. Notruf

Die Notruf-Nummern 110 und 112 sind über den Plusnet® Glasfaser Home Anschluss erreichbar. Hierbei wird die Anschluss-Adresse an die Notrufabfragestelle übertragen.

Die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle kann nur gewährleistet werden, wenn der Notruf an der Anschluss-Adresse abgesetzt wird. Falls der Notruf nicht von der Anschluss-Adresse aus abgesetzt wird (nomadische Nutzung), ist eine korrekte automatische Lokalisierung unmöglich.

2.7. Plusnet® Festnetz-Flatrate

Die Plusnet® Festnetz-Flatrate ist ein fester Bestandteil aller Plusnet® Glasfaser Home Tarife. Die Kosten dafür sind in der monatlichen Grundgebühr enthalten.

Die Plusnet® Festnetz-Flatrate beinhaltet alle Gespräche ins deutsche Festnetz zu geographischen Ortsnetzzurufnummern. Für Anrufe in Mobilfunknetze, Auslandsgespräche sowie zu Sonderrufnummern fallen zusätzliche Entgelte an. Diese zusätzlichen Entgelte werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Von der Plusnet® Festnetz-Flatrate oder sonstigen Optionen ausgeschlossen sind Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter für die Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhält. Ebenfalls ausgeschlossen von der Plusnet® Festnetz-Flatrate sind Verbindungen zur Durchführung von Massenkommunikation bzw. der Betrieb von Call Centern.

Leistungsbeschreibung Plusnet® Glasfaser Home

2.8. Rechnung und optionaler Einzelverbindungsachweis

Kunden erhalten monatlich per E-Mail die Information über die Bereitstellung einer elektronischen Rechnung und - sofern gewünscht - des Einzelverbindungsachweises im Kundenportal der Plusnet.

In der Rechnung werden die nach der jeweils gültigen Plusnet® Glasfaser Home Preisliste berechneten und über den Anschluss geführten kostenpflichtigen Gespräche sowie die Grundgebühren und etwaige Sonderentgelte aufgeführt. Der Einzelverbindungsachweis wird für entgeltpflichtige Verbindungen bereitgestellt, nicht jedoch für pauschal abgeleitete Verbindungen (z.B. Flatrates).

Fallen für Plusnet® Glasfaser Home Kunden Entgelte für die Nutzung von Diensten anderer Anbieter an, z.B. für die Nutzung von Servicrufnummern, werden diese ggf. in einer separaten Rechnung bereitgestellt.

2.9. E-Mail-Adresse

Für die Vertragskorrespondenz zwischen Kunde und Plusnet wird eine vom Kunden genannte E-Mail-Adresse benötigt. Sofern sich diese kundeneigene E-Mail-Adresse ändert, ist der Kunde verpflichtet, die E-Mail-Adresse über das Kundenportal der Plusnet zu aktualisieren.

2.10. Bereitstellung und Installation

Zur Installation nutzt Plusnet die vom Kunden im Auftrag angegebenen Daten. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass diese Daten korrekt und vollständig sind.

Für die Realisierung des Übergabepunktes und Anschluss der Datenanbindung verbindet Plusnet oder ein durch Plusnet beauftragtes Unternehmen in den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten den GF-TA mit dem durch die Plusnet im Zuge des Glasfaserausbaus geschaffenen Hausübergabepunkt (HÜP).

Dies gilt nicht, wenn zwischen dem Hausübergabepunkt (HÜP) im vom Kunden genutzten Gebäude (üblicherweise im Untergeschoss) und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten keine bestehende Leitung („**Endleitung**“) genutzt werden kann. Ist beim Kunden keine Endleitung vorhanden, ist der Kunde für deren fristgerechten Installation vor dem durch Plusnet genannten Installationstermin verantwortlich. Anforderungen von Plusnet an die Endleitung ergeben sich aus der technischen Spezifikation.

Wird keine Endleitung durch den Kunden bereitgestellt, erfolgt die Installation der GF-TA ONT in unmittelbarer Umgebung des HÜP.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Installationstermin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z.B. die Bereitstellung der Endleitung und der Anbringung einer entsprechenden Glasfaser-Teilnehmeranschlussdose (GF-TA) sowie die Anwesenheit eines Ansprechpartners am Installationsort.

Für das Anschließen oder Einrichten weiterer Systeme (z.B. PCs, WLAN-Router, etc.) des Kunden an den Plusnet® Homeserver oder Endgeräte des Kunden ist Plusnet nicht verantwortlich.

Bereitstellungen werden während der Servicebereitschaft im Zeitraum von 8:00 bis 17:00 an Werktagen vorgenommen.

Die Betriebsfähigkeit liegt spätestens ab dem zweiten (2.) Kalendertag nach Verbindung des HÜP mit der GF-TA oder mit Herstellung der IP-Verbindung vor. Plusnet berechnet die Leistung ab Betriebsfähigkeit.

Leistungsbeschreibung Plusnet® Glasfaser Home

3. Optionale Leistungen

3.1. Vertragslaufzeit von optionalen Leistungen

Folgendes ist bei einer nachträglichen Buchung optionaler Leistungen zu beachten: Sofern die Mindestvertragslaufzeit einer der aufgeführten Optionen das Datum der Erstvertragslaufzeit des Grundvertrags übersteigt, wird vorausgesetzt, dass der Vertragsverlängerung nach Ablauf der vereinbarten Erstvertragslaufzeit ausdrücklich zugestimmt wird, damit die Mindestlaufzeit der Option eingehalten werden kann. Hierzu ist eine gesonderte Zustimmung des Kunden im Rahmen der Optionsbuchung erforderlich.

3.2. Plusnet Mobilfunk Flatrate-Option

Die Plusnet® Mobilfunk Flatrate-Option ist eine optionale Flatrate für Anrufe in die deutschen Mobilfunk-Netze. Das Entgelt für diese Option wird gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Die Mobilfunk Flatrate kann jederzeit zu einem Plusnet® Glasfaser Home Tarif hinzugebucht werden. Die Kündigung ist mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat möglich. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig erklärt, hat eine Kündigung der Mobilfunk Flatrate keine Auswirkungen auf den bereitgestellten Plusnet® Glasfaser Home Tarif.

Für Anrufe an ausländische Mobilfunkrufnummern und Sonderrufnummern fallen zusätzliche Entgelte an. Diese zusätzlichen Entgelte werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Von der Plusnet® Mobilfunk-Flatrate oder sonstigen Optionen ausgeschlossen sind Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter für die Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhält. Ebenfalls ausgeschlossen von der Plusnet® Mobilfunk-Flatrate sind Verbindungen zur Durchführung von Massenkommunikation bzw. der Betrieb von Call Centern.

3.3. Weitere Rufnummern mit oder ohne Flatrate

Zu den standardmäßig enthaltenen drei Rufnummern inklusive Flatrate für Sprachverbindungen ins deutsch Festnetz können bis zu sieben Rufnummern zu somit maximal 10 Rufnummern hinzugebucht werden.

3.4. Telefonbucheintrag

Nach abgeschlossener Bereitstellung kann der Kunde im Plusnet Kundenportal je Rufnummer jeweils einen Telefonbucheintrag mit Rufnummer, Name, Vorname und Anschrift beauftragen. Der kostenfreie Eintrag umfasst die nachfolgenden Medien, die einzeln vom Kunden ausgewählt und eingetragen werden können:

- Telefonauskunft
- Gedruckte Medien
- Elektronische Medien

Die Unterscheidung, ob diese Rufnummer eine Telefon-, Fax-, oder Telefon- und Faxnummer darstellt kann ebenfalls hinterlegt werden. Des Weiteren kann die „Inverssuche“ (Suche unter Angabe der Rufnummer nach Namen und Adresse) erlaubt werden.

Die Löschung oder Änderung von Einträgen ist jederzeit möglich.

Leistungsbeschreibung Plusnet® Glasfaser Home

3.5. waipu.tv

Den detaillierten Leistungsumfang sowie alle weiteren Informationen, wie Senderliste, FAQs, etc. finden Sie auf der Seite des Anbieters unter waipu.tv.

Hinweis: waipu.tv ist ein Service der Exaring AG (Leopoldstraße 236, 80807 München). Es gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#), [Datenschutzhinweise](#) und Angebotsbeschreibungen der Exaring AG.

Die Option waipu.tv mit Vertragslaufzeit 12 Monate hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jeweils um 1 Monat, wenn sie nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. des jeweiligen Vertragslaufzeitintervalls gekündigt wird.

Die Option waipu.tv mit Vertragslaufzeit 6 Monate hat eine Mindestlaufzeit von 6 Monaten und verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jeweils um 1 Monat, wenn sie nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. des jeweiligen Vertragslaufzeitintervalls gekündigt wird.

4. Service und Entstörung

Plusnet beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen für den Ausfall des Internetanschlusses oder den Ausfall der Telefonie.

4.1. Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen von Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen:

Telefon: 0221 2608 2608

E-Mail: kundenbetreuung@plusnet.de

4.2. Entstörzeit

In der Regel wird Plusnet eine Störung innerhalb von 24 Stunden beheben. Die Frist beginnt am Werktag nach der Erfassung der Störungsmeldung. Ausgenommen sind hiervon Störungen, die durch höhere Gewalt verursacht wurden.

Ist im Rahmen der Entstörung der Austausch eines durch Plusnet bereitgestellten Homeservers erforderlich, wird Plusnet sich bemühen, diesen Austausch schnellstmöglich durchzuführen.

Plusnet kann in Störungsfällen bei Einsatz von kundeneigenen Endgeräten lediglich einen eingeschränkten Support bieten. Störungen des kundeneigenen Endgerätes oder durch diese verursachten Störungen liegen allein in der Verantwortung des Kunden.

Leistungsbeschreibung Plusnet® Glasfaser Home

4.3. Dienstverfügbarkeit

Plusnet® Glasfaser Home wird von Plusnet mit einer Dienstverfügbarkeit von 97% im Jahresmittel bereitgestellt. Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden sowie Wartungs-, Installations-, sowie Umbauzeiten sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Dienstverfügbarkeit definiert die Verfügbarkeit der Datenanbindung zwischen einem Kundenstandort und der Übergangsschnittstelle in das Internet in Prozent der Zeit eines Jahres und wird wie folgt berechnet:

$\% \text{ Verfügbarkeit} = (1 - \text{Summe der Minuten, in der eine Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres}) * 100$

Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung von Plusnet® Glasfaser Home. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 5.4 sowie Zeitverlust durch Gründe, die nicht durch Plusnet zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.

4.4. Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht Plusnet Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen bzw. zu anderen Zeiten durchgeführt werden.

Vermarktet seit 01.08.2023