

Leistungsbeschreibung Telekommunikationsdienste für Privatkunden

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der Gesellschaft Bisping & Bisping GmbH & Co. KG, Oskar-Sembach-Ring 10, 91207 Lauf a.d.Pegnitz (folgend „Bisping“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- VDSL 100 plus / Home 100 FIBER
- Home 300 FIBER
- Home 1000 FIBER
- Telefoniedienst
- IP TV HD und IP TV HD Premium

Die Leistungen können in verschiedenen Produktpaketen kombiniert werden. Eine genaue Beschreibung können Sie den Vertragsunterlagen entnehmen.

Zusätzliche optionale Leistungen können bei Bestellung von Produkten oder bei Nachbestellungen hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Premium Voice
- Vor-Ort-Installation
- Feste IP-Adresse (nicht auf Vertragsunterlagen enthalten)

KAPITEL 1 - Festnetzanschlüsse

I. Internetdienste

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von Bisping bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Bisping vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Bisping ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv4 Adresse zugeteilt

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Bisping ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97,0 % liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau von Bisping automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Bisping-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von Bisping.

Den Abschluss des Netzes bildet der Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Hinweis:

Für den von Bisping bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Vom Kunden verwaltete Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von Bisping erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- VDSL 100 plus / Home 100 FIBER
- Home 300 FIBER
- Home 1000 FIBER

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Sofern bei VDSL 100 aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die folgenden Standard-Übertragungsgeschwindigkeiten am Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt Bisping auf Kundenwunsch den Internetzugang auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann hierbei nicht garantiert werden.

Produkt	Technologie	Downstream min./norm./max. Mbit/s	Upstream min./norm./max. Mbit/s
VDSL 100 plus	DSL	54 / 83,8 / 100 Mbit/s	2,7 / 9,4 / 10 Mbit/s
	alternative Bandbreiten auf Kundenwunsch	27,9 / 47 / 50 Mbit/s und 18,7 / 23,5 / 25 Mbit/s	2,7 / 9,4 / 10 Mbit/s und 1,6 / 4,7 / 5 Mbit/s
Home 100 FIBER	Glasfaser	90 / 100 / 100 Mbit/s	45 / 50 / 50 Mbit/s
Home 300 FIBER	Glasfaser	270 / 300 / 300 Mbit/s	80 / 100 / 100 Mbit/s
Home 1000 FIBER	Glasfaser	800 / 900 / 1000 Mbit/s	200 / 200 / 250 Mbit/s

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z. B. Leitungslänge, -dämpfung, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software,
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden,
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Bisping wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs. 3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Anschlussvarianten

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz von Bisping, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstückseigentümergeklärung)

Abweichende Varianten können gebietsabhängig möglich sein.

Eine Inhouse-Verkabelung ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

II. Sprachdienste

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. FRITZ!Box, alternativer Router, ggf. ONT/Glasfaserabschluss Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde (Siehe hierzu auch § 14 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Bisping bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

Der Notrufabfragestelle wird zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses übermittelt.

Die Internet- und Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz von Bisping ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

A: Anschluss

Bisping überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Bisping hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Für z. B. folgende Meldeanlagen kann daher keine Gewähr übernommen werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Aufzüge

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	1	1
Premium Voice	2	1-10

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent von Bisping, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) Bisping zugewiesen hat.

Bei Premium Voice erhält der Kunden bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der von der BNetzA Bisping zugeweiht wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit Bisping unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel/Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeweiht wurde und in das Telefonnetz von Bisping übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann Bisping beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von Bisping zu übernehmen (Portierung).

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass Bisping sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz von Bisping zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von Bisping an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Bisping ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Bisping beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz von Bisping realisiert, sofern Bisping entsprechende Vereinbarungen mit Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben.

Der Telefonanschluss kann nach Prüfung durch Bisping wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für einzelne abgehende Rufnummerngassen gesperrt werden, wie z.B. Mobilfunknummern beginnend mit 017x oder 0800x sowie Auslandsnummern.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch Bisping eingerichtet.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperren aus dem Netz von Bisping nicht erreichbar.

Bisping ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind Bisping Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der Bisping können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch

genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: kostenfreie Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

• Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

• Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch über die Service-Hotline beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

• Anrufweiserschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch Bisping für seinen Anschluss. Alternativ kann der Kunde an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiserschaltung
- Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Bisping zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiserschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: kostenpflichtige Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

• Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann Bisping für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

• Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von Bisping für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

• Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss von Bisping eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von Bisping zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

KAPITEL 2 - Service

Für die in I. beschriebenen Internetdienste über den Festnetz-Anschluss und die in II. beschriebenen Sprachdienste gelten dabei folgende Parameter:

Kunden von Bisping steht täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr eine Kundenbetreuung (Bisping Service Center) zur Verfügung, die unter +49 9123 9740-680 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter breitband@bisping.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.breitband.bisping.de informieren.

KAPITEL 3 - Störungen**A: Allgemeines**

Bisping beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt Bisping hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Bisping nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer +49 9123 9740-688 entgegen.

C: Entstörungsfrist

Bisping beseitigt Störungen, deren Meldungen werktags (Montag 00:00 bis freitags 20:00 Uhr) eingehen, in der Regel innerhalb von 14 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Bei Störungsmeldungen, die werktags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 8:00

Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, bzw. auf Zeiten werktags außerhalb von 8 bis 20:00 Uhr, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgeführt.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Wiederherstellung des vertraglichen Dienstes bzw. mit dem Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung. Bisping informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Bisping (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D: Technikereinsatz

Bisping vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretenden Gründen eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert Bisping den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert Bisping den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Bei Großraumstörungen sind Informationen zur Entstörungsbeseitigung auf www.breitband.bisping.de und/oder in den sozialen Medien zu finden. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient der von Bisping dokumentierte Störungsprozess. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Bisping bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 4 - Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von Bisping finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen Bisping Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der Bisping steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Bisping gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit Ihrer Services zu 97,0 %.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:
(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres - Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches von Bisping auftreten, z. B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

KAPITEL 5 - Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von Bisping 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 Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber Bisping geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 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.

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von Bisping, 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 Kunden, 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.

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.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von Bisping, 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.

Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von Bisping in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 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,

KAPITEL 6 - Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens Bisping ein kompatibler Router empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstleistung zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zur Miete angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
Standard Router	FTTC/FTTH	FRITZ!Box 7530 (und Nachfolgeprodukte)

Premium Router	FTTC/FTTH	FRITZ!Box 7590 (und Nachfolgeprodukte)
----------------	-----------	-------------------------------------------

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von Bisping zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von Bisping genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von Bisping freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Bisping behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde von Bisping keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Unterstützt werden nur die zur Miete angebotenen Router:

Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht unterstützt werden.

KAPTEL 7 - IP TV Leistungen (TV HD)

Die IP TV Leistungen stehen dem Kunden ausschließlich innerhalb Deutschlands zur Verfügung. (Ausnahme s. Mobile Nutzung in Ziffer 7.5.2). Kann Bisping aus rechtlichen Gründen mit IP TV kombinierte Leistungen nicht mehr zur Verfügung stellen, können beide Vertragspartner den Teil-Vertrag für die betroffenen Leistungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Der monatliche Grundpreis für die verbleibenden Leistungen wird entsprechend reduziert.

7.1. Voraussetzungen

Für die Nutzung von IP TV ist (zusätzlich zum Router) ein für das jeweilige TV-Produkt geeignetes Endgerät (Set Top Box oder mobiles Endgerät) erforderlich.

7.2. Empfang des Fernsehsenders über den Internet-Zugang

Der Kunde kann über den Internet-Zugang Free-TV-Sender mit normaler Auflösung (Standard Definition - SD) und mit hoher Auflösung (High Definition - HD) empfangen. Die Auswahl, die Anzahl der Sender und die Auflösung (SD/HD) werden von Bisping festgelegt und können sich ändern. Bisping hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten.

7.3. Wiedergabe von Aufzeichnungen

Die Wiedergabe von Aufzeichnungen, die im Rahmen der Nutzung des Vertrages über IP TV Leistungen oder einer IP TV-Option auf der Festplatte im Cloud-Recorder gespeichert wurden, ist aus technischen Gründen nur während der Vertragslaufzeit von IP TV Leistungen bzw. der Vertragslaufzeit der jeweiligen IP TV-Option möglich. Nach Beendigung des

Vertrages über IP TV Leistungen bzw. einer IP TV-Option können gespeicherte Aufzeichnungen nicht mehr wiedergegeben werden. Eine Aufzeichnung ist nur möglich, wenn dies durch den Programmanbieter für die jeweilige Sendung erlaubt ist. Darauf hat Bisping keinen Einfluss.

Bisping wird die, für die Nutzung von IP TV Leistungen erforderliche Software auf dem entsprechenden Endgerät automatisch aufspielen oder aktualisieren (z.B. automatisches Update/-upgrade der Firmware). In diesem Fall kann es zum Verlust bzw. zur Löschung von gespeicherten Inhalten kommen oder die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen nicht mehr möglich sein.

7.4. Softwareupdates

Softwareupdates werden automatisch selbst durch die Set Top Box durchgeführt.

7.5. Weitere IP TV Leistungen

7.5.1. weitere HD-Sender

Der Kunde kann darüber hinaus entsprechend dem gebuchten Produkt aus dem Free-TV-Bereich weitere Kanäle auch in HD-Qualität empfangen.

7.5.2. Mobile Nutzung

Der Kunde kann eine Auswahl von Free-TV-Sendern auf einem geeigneten mobilen Endgerät (z. B. Smartphone) innerhalb des eigenen Haushalts, an dessen Standort der Festnetzanschluss besteht, empfangen. Die mobile Nutzung wird grundsätzlich nur in Deutschland zur Verfügung gestellt.

7.5.3. Cloud Recorder (nicht bei Nutzung eines TV- Receivers)

Bei einigen der empfangbaren TV-Sendern ist das Abspeichern von Sendungen im Cloud Recorder je nach gebuchter Option in verschiedenen Längen möglich. Eine Aufzeichnung ist nur möglich, wenn dies durch den Programmanbieter für die jeweilige Sendung erlaubt ist. Darauf hat Bisping keinen Einfluss. Der Cloud Recorder steht nur während der Vertragslaufzeit zur Verfügung. Nach Vertragsende können die dort gespeicherten Sendungen nicht mehr abgerufen werden. In seltenen Fällen kann nach einem Software-Update die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen im Cloud Recorder nicht mehr möglich sein.

7.5.4. Pay TV Family

Der Kunde erhält die Berechtigung zum Zugang Pay TV in der Variante „Pay TV Family“ bei entsprechend gebuchter Option.

Änderungen vorbehalten, Stand November 2022

