

## Leistungsbeschreibung IP-Dienste (Vermarktung seit 2019)

### Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefonie- und/oder Internet-Dienstleistungen von der SYNVIA media GmbH, Erzbergerstr. 1 in 39104 Magdeburg (folgend „Gesellschaft“ 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:

- Internet 30, 150, 500
- Internet Glasfaser 30, 150, 500
- Kombi 30, 150, 500
- Kombi Glasfaser 30, 150, 500, 1.000
- Telefon-Flat

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

- Mobilfunkflat Deutschland
- Telefonflat International
- Zusätzliche Rufnummer(n)
- Sicherheitspaket Internet Security

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

#### Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzanschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

#### 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).

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Erfolgt der Anschluss über ein HFC Netz, so ist der Netzabschlusspunkt die Multi-Media-Anschlussdose (MMD).

### KAPITEL 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

#### I. Festnetzverbindungen

##### **NOTRUF**

**Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Fritz!Box, aktive Glasfaser-Abschlussgeräte) 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.

##### **A: Anschluss**

Die Gesellschaft überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Gesellschaft 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. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- Fahrstuhlnotrufsysteme
- ggf. weitere

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der Gesellschaft bestätigt werden.

Die Gesellschaft teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu.
- weitere, bis zu 8, Leitungen und Rufnummern können gegen ein entsprechendes Entgelt hinzugebucht werden.

**Telefon-Flat**

Das SYNVIA-Basisprodukt „Telefon-Flat“ beinhaltet eine Telefon-Flatrate für alle Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz. Verbindungen ins deutsche Mobilfunknetz und in das internationale Festnetz zählen nicht zum Standardumfang und werden gem. Produkt- und Preisliste entsprechend abgerechnet. Alternativ kann eine Mobilfunkflat sowie Internationalflat optional hinzugebucht werden (=siehe G: Telefon-Optionen). Gesonderte Angaben zu Service- und Sonder-Rufnummern, Premium-Rate-Diensten sowie weitere Leistungsmerkmale entnehmen Sie bitte den Punkten D bis F dieser Leistungsbeschreibung.

**B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung**

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Telefon-Flat	1	1
Kombi (GF) 30	1	1
Kombi (GF) 150, 500; Kombi GF 1.000	2	2

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der Gesellschaft oder eines durch sie beauftragten Unternehmens, da SYNVIA keine Rufnummern beantragt, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Gesellschaft oder einem durch sie beauftragten Unternehmen zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der Gesellschaft oder einem von ihr beauftragtem Unternehmen, da SYNVIA keine Rufnummern beantragt, von der BNetzA zugeweiit wurde.

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

**C: Anbieterwechsel / Ablauf**

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

Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Maximal jedoch 55 Arbeitstage nach Abschaltung. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die Gesellschaft eine Gebühr je Rufnummer.

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

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

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (i. d. R. zwischen 6 und 12 Uhr des Portierungstages) 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. Die Gesellschaft ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Gesellschaft beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

**D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Service-rufnummern) / Sperre**

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonder-rufnummern, über das Netz der Gesellschaft realisiert, sofern die Gesellschaft entsprechende Vereinbarungen mit den 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.

Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicrufnummern 0800x),
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern „015x“, „016x“, „017x“,
- Auslandsverbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x“,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den Gesellschaft-Service eingerichtet. Verbindungen zum Service „0900x“ sowie Verbindungen zu Auskunftsteilen „118x“, mit Ausnahme der „11880“ sind durch die Gesellschaft dauerhaft gesperrt.

Servicrufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der Gesellschaft nicht erreichbar.

Die Gesellschaft ist berechtigt, nach eigenem Ermessen 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 der Gesellschaft Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der Gesellschaft können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

#### **E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei**

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 aufgebaute Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

##### **• Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!-Box**

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!-Box (Einstellung) und kann vom Kunden eigenständig eingestellt werden.

##### **• Anrufweiserschaltung**

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann 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 Gesellschaft 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: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig**

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

##### **• Fangschaltung**

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die Gesellschaft 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 der Gesellschaft 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 der Gesellschaft eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der Gesellschaft zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

#### • **Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)**

Nach § 119 Abs. 2 TKG setzt die Gesellschaft auf Wunsch des Kunden Rufnummern unentgeltlich auf die Sperrliste für R-Gespräche. Der Kunde muss die Gesellschaft diesbezüglich schriftlich informieren.

#### **G: Telefon – Optionen**

##### • **Mobilfunkflat:**

Die Mobilfunkflatrate unterliegt den gleichen Nutzungsbedingungen, wie die Telefon-Flatrate. Im Pauschalpreis, gemäß Preisliste, für die Mobilfunkflatrate sind alle Sprachverbindungen ins deutsche Mobilfunknetz enthalten.

Die Mobilfunkflatrate darf nicht zu Kontroll- und Überwachungsfunktionen sowie von Massenkommunikationsdiensten genutzt werden.

##### • **Telefonflat International:**

Die Telefonflat International unterliegt den gleichen Nutzungsbedingungen, wie die Telefon-Flatrate. Im Pauschalpreis, gemäß Preisliste, für die Telefonflat International, sind alle Sprachverbindungen in ausgewählte internationale Festnetze enthalten. Die dazugehörige Länderliste entnehmen Sie bitte der Produkt- und Preisliste.

Die Telefonflatrate International darf nicht zu Kontroll- und Überwachungsfunktionen sowie von Massenkommunikationsdiensten genutzt werden.

## **II. Internetdienstleistungen**

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

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

#### **A: Internet**

Die Gesellschaft ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv6 Adresse zugeteilt, sowie eine dynamische, für die Gesellschaft private IPv4 Adresse. Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die Gesellschaft verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen.

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.

Die Gesellschaft ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der Gesellschaft automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Gesellschaft von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Gesellschaft.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive 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). Bei Bedarf stellt die Gesellschaft die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der Gesellschaft ist nicht möglich.

**Hinweis:**

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

Folgende Produkte / Pakete 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.

- Internet 30, 150, 500
- Internet Glasfaser 30, 150, 500
- Kombi 30, 150, 500
- Kombi Glasfaser 30, 150, 500, 1.000

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.

Produkt	Datenoption	Downstream		Upstream	
		min./norm./max. [Mbit/s]	min./norm./max. [Mbit/s]	min./norm./max. [Mbit/s]	min./norm./max. [Mbit/s]
Internet 30	Kabel	18 / 24 / 30	1,5 / 2,4 / 3		
Internet 150	Kabel	90 / 120 / 150	5 / 8 / 10		
Internet 500	Kabel	200 / 400 / 500	8 / 16 / 20		
Internet 30	Glasfaser	18 / 24 / 30	6 / 8 / 10		
Internet 150	Glasfaser	90 / 120 / 150	12 / 16 / 20		
Internet 500	Glasfaser	200 / 400 / 500	30 / 40 / 50		
Kombi 30	Kabel	18 / 24 / 30	6 / 8 / 10		
Kombi 150	Kabel	90 / 120 / 150	5 / 8 / 10		
Kombi 500	Kabel	200 / 400 / 500	8 / 16 / 20		
Kombi 30	Glasfaser	18 / 24 / 30	6 / 8 / 10		

Kombi150	Glasfaser	90 / 120 / 150	12 / 16 / 20
Kombi 500	Glasfaser	200 / 400 / 500	30 / 40 / 50
Kombi 1.000	Glasfaser	600 / 800 / 1.000	30 / 40 / 50

**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, -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)
- ggf. können weitere vorab nicht eindeutig identifizierbare Einflussfaktoren eine Rolle spielen

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

Die Gesellschaft wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt.

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.

**B: Internet-Optionen**

**• Sicherheitspaket Internet Security**

Die Gesellschaft bietet zurzeit die folgenden Sicherheitspakete an:

- G DATA Internet Security (Multi Device) für bis zu drei Endgeräte

Der Erwerb mehrerer Lizenzen gegen ein entsprechendes Entgelt ist möglich. SYNVIA media stellt dem Kunden einen entsprechenden Download-Link mit der angegebenen Anzahl an Lizenzen zur Verfügung. Die genauen Angaben zur Funktionalität und Leistung sowie die entsprechenden Systemvoraussetzungen und die Mindestvertragslaufzeit entnehmen Sie bitte dem Link unter: <https://synvia.de/media/g-data-sicherheitspaket/>

Den Support für das Sicherheitspaket Internet Security übernimmt die Service-Hotline (24 h / 365 Tage) von G DATA. Die Service-Rufnummer lautet: + 49 234 9762 910.

## KAPITEL 2 Service-Center

Kunden der Gesellschaft steht von Montag bis Freitag von 08.00 bis 20.00 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, die unter 0800 40 33 333 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [kundenservice.media@synvia.de](mailto:kundenservice.media@synvia.de) erreichbar. Unter <https://synvia.de/media/kundenservice/> können sich die Kunden informieren. Im Bereich <https://mein-synvia.de> kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## KAPITEL 3 Störungen

### A: Allgemeines

Die Gesellschaft 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 die Gesellschaft hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### B: Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 0800 40 33 333 entgegen.

### C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Gesellschaft die Einzelstörung in der Regel werktags und bei Bedarf, unter Mitwirkung des Kunden innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen, also z.B. bei Großstörungen, kann in Einbindung der Gesellschaft - Rufbereitschaft eine Sonderentstörung

durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der Gesellschaft für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Gesellschaft (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen durch ein Provisorium) wieder genutzt werden können.

### D: Technikereinsatz

Die Gesellschaft vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 7:00 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 vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

### E: Rückmeldung

Die Gesellschaft informiert 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. 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 das von der Gesellschaft ausgefüllte Störungsformular im Ticketsystem. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die Gesellschaft 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 der Gesellschaft finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt. Sollten Wartungsarbeiten an den technischen Anlagen vor Ort nötig sein, werden diese i.d.R. vorab über einen Hausaushang, die Unternehmenswebsite oder via Mail entsprechend angekündigt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Gesellschaft 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 Gesellschaft steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Gesellschaft gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Berechnung:

Techn. Verfügbarkeit in %:  $((\text{Gesamtzeit} - \text{Gesamtausfallzeit}) / \text{Gesamtzeit}) * 100$

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

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

## KAPITEL 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Die Gesellschaft orientiert sich bei Pönalen zur Entstörung, Anbieterwechsel, Rufnummernmitnahme sowie versäumten Kundendienst- oder Installationstermine am aktuell gültigen Telekommunikationsgesetz. Dabei können die nachfolgenden Themen vom Kunden beanstandet und bei Nichteinhaltung der gesetzlichen Vorgaben entsprechend geltend gemacht werden:

### Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

### Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

### Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

### 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

## KAPITEL 6 Endgeräte

Für die Leistungserbringung wird seitens der Gesellschaft eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienststellung, je nach Auswahl durch den Kunden entweder unentgeltlich (Standard-Router) oder zur Miete (Premium-Router) für die Zeit der Leistungserbringung angeboten. Die von SYN VIA media bereitgestellten Geräte bleiben im Eigentum der Gesellschaft.

Folgende Abschlussrouter werden von der Gesellschaft angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
Standard Kabelmodem	DOCSIS	Arris TG 3442
Fritz!Box Option	DOCSIS	AVM FRITZ!Box 6660 Cable
Premium Kabelmodem	FttH	AVM FRITZ!Box 7590
Premium Kabelmodem	FttH	TP-Link Archer VR2100v

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

Die Gesellschaft 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 der Gesellschaft keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Supportiert werden von der Gesellschaft alle Geräte, welche dem DOCSIS3.0 und DOCSIS3.1 Standard entsprechen (Kabel). Bei FttH-Anschlüssen kann jeder PPPoE-konfigurierbare Router verwendet werden. Bei der Auswahl eines kundeneigenen Routers wird ein entgeltlicher Service-Einsatz beim Kunden erforderlich. Die genauen Preise können der Produkt- und Preisliste unter <https://synvia.de/media/kundenservice/> entnommen werden.