

1. Standardleistung

- 1.1 Überlassung
Die AltoNetz überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang, Telefon-Anschluss (Voice over IP) und TV (IPTV).
- Die AltoNetz-Produkte umfassen Telefonie, Internetleistungen und IPTV einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung aus dem und in das Internet sowie einer Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Internet-Zugang und Telefonie werden nur gemeinsam angeboten.
- Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von AltoNetz nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch AltoNetz hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- 1.2 Verfügbarkeit
Die Internet- und Telefonieverbindung steht i.d.R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. AltoNetz behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz der AltoNetz hat eine mittlere Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresdurchschnitt. Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z.B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben. Die AltoNetz nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen können.
- 1.3 Installation des Anschlusses
Es gibt derzeit zwei Anschlussvarianten, über die das Produkt von AltoNetz angeschlossen werden kann.
- Variante 1: (FTTH Fibre to the Home): Die AltoNetz installiert die Glasfaser am HÜP (= Hausübergabepunkt), der als Abschluss des Netzes definiert ist, den gewünschten Router. Die bei Inbetriebnahme des Internet- bzw. Telefonanschlusses beigestellten Bauteile und Zugangsgeräte bleiben Eigentum der AltoNetz
- Variante 2: Erstellung und Nutzung eines Glasfaserdirektanschlusses (FTTB Fibre to the Building). Die AltoNetz installiert an dem mit dem Kunden vereinbarten Abschlusspunkt im Gebäude einen Medienkonverter, der als Abschluss des Netzes definiert ist. Dieser geht aus Gründen der Betriebssicherheit nicht in das Eigentum des Anschlussinhabers über, sondern bleibt Eigentum der AltoNetz.

2. Zusätzliche Leistungen

- 2.1 Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeiten und gesondertem Entgelt erbringt AltoNetz oder ein von AltoNetz beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- 2.2 Verlegung
Wechsel/Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Anschlussleitung.
- 2.3 Umwegführung
Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der AltoNetz weicht von der Standardleitungsführung der AltoNetz ab.
- 2.4 Sonderbauweise
Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Basis-Installationregeln der AltoNetz abweicht.
- 2.5 Weitere Leistungen auf Anfrage

3. Telefonieleistungen

- 3.1 Telefonverbindungen
Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den in AltoNetz enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von AltoNetz zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 95 %. Es sind maximal zwei Verbindungen bei externen ISDN-Telefonanlagen zulässig. Standardmäßig stehen dem Kunden ein VoIP-Account mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung.
- 3.2 Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von AltoNetz nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.
- 3.3 Die AltoNetz ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer rmit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielfrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei AltoNetz angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen.
- 3.4 Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem im AltoNetz enthaltenen Internet-Zugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtung (Router, IP-Telefonanlagen) sichergestellt werden. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, ggf. ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call- und Pre-Selection-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.
- 3.2 Rufnummern
AltoNetz teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur der AltoNetz zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann die AltoNetz mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der AltoNetz übertragbar sind (Rufnummernportierung).
- 3.3 Rufnummernanzeige
Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufendenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

4. Internetleistungen

4.1 Internetzugang

Die AltoNetz ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse. AltoNetz macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgen kann. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

4.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite.

AltoNetz weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Die Down- und Upstream-Geschwindigkeiten sind daher als Maximalgeschwindigkeiten angegeben.

5. Kundenservice

5.1 Erreichbarkeit

AltoNetz nimmt montags bis donnerstags von 08.00 bis 17.00 Uhr und freitags von 8.00 bis 15.00 Uhr Fragen und Anregungen zu Produkten sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Service-Telefonnummer 08254-6824 201 entgegen.

5.2 Rufnummernportierung

Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von der Flatrate umfassten Verbindungen werden i.d.R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.

5.3 Rechnung

Die AltoNetz übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung. Stattdessen ermöglicht AltoNetz dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online unter www.altonetz.de abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist möglich, jedoch kostenpflichtig.

5.4 Einzelverbindungsanzeige (EVN)

Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (EVN), soweit der EVN wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. AltoNetz stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten EVN unentgeltlich und ebenfalls online unter www.altonetz.de zur Verfügung.

Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

6. Entstörung

6.1 Annahme von Störungsmeldungen

AltoNetz nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 08254-519 entgegen. Die Servicebereitschaft ist montags bis samstags von 8.00 bis 20.00 Uhr erreichbar, wenn kein gesetzlicher Feiertag vorliegt. Soweit erforderlich, vereinbart AltoNetz einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Wird werktags (montags 8.00 bis freitags 20.00 Uhr) eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (24 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 0.00 Uhr.

6.2 Terminvereinbarung

Die AltoNetz vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Ziffer 6.5 dieses Vertrages entfällt.

6.3 Reaktionszeit

AltoNetz teilt auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

6.4 Rückmeldung

AltoNetz informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 6.5 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

6.5 Entstörungsfrist

AltoNetz beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 6.4 erfolgt.