



Leistungsbeschreibung

Internetzugang und Telefonie **Privatkunden**

Die amplus AG erbringt im Rahmen des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages über Internetzugang und Telefonie für Kunden die nachfolgend beschriebenen Leistungen.

1. Breitbandanschluss

Die amplus stellt dem Privatkunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einem Breitbandanschluss einen Zugang zum Internet und Telefonnetz zur Verfügung („Privatkundenanschluss“). Der Breitbandanschluss kann sowohl über eine Glasfaser-Infrastruktur bis zum Kunden (Glasfaser-Anschluss) der amplus oder eines anderen Anbieters oder über die Nutzung der bestehenden Telefonleitung (Kupfer-Leitung) erfolgen. Nicht für alle Breitband-Anschlusstypen an allen Orten sind alle Internet-Übertragungsgeschwindigkeiten verfügbar.

Der Kunde ist nicht berechtigt seinen Breitbandanschluss bzw. Leistungen davon überwiegend geschäftlich zu nutzen, Dritten entgeltlich zu überlassen oder diesen weiterzuvermieten. Der Internet-Zugang darf nicht dazu genutzt werden einen Rechner permanent als Server erreichbar zu machen.

2. Netzabschlussgerät / Router (CPE) und Installationsservice

Der Internet-Zugang wie auch die Telefonie kann nur sicher über von der amplus empfohlene und dort auch zu erwerbende oder zu mietende Netzabschlussgeräte / Router (CPE) hergestellt werden. Nach Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet von der amplus gemietete CPE unverzüglich und auf eigene Kosten an die amplus zurückzugeben.

Benutzername und Kennwort zur Identifikation für die Einwahl erhält der Nutzer von der amplus. Im Normalfall erfolgt die Konfiguration des von der amplus erworbenen oder gemieteten Netzabschlussgerätes automatisch. Bei nicht von amplus erworbenen oder gemieteten Geräten ist der Kunde selbst für die Konfiguration verantwortlich.

Auf Wunsch kann die Installation auch durch den Installationsservice der amplus erbracht werden. Der Preis für die Vor-Ort-Installation richtet sich nach der jeweils gültigen Preisliste.

3. Internet-Zugang

Der Internet-Zugang über den Breitbandanschluss ermöglicht dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen von und zum globalen Netzwerk (Internet).

Die amplus ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Internet-Zugangs in den nachfolgend aufgeführten Internet-Übertragungsgeschwindigkeiten:

Produktbezeichnung und Leistung

- Privat.30 (Download bis zu 30 Mbit/s; Upload bis zu 5 Mbit/s)
- Privat.50 (Download bis zu 50 Mbit/s; Upload bis zu 10 Mbit/s)
- Privat.100 (Download bis zu 100 Mbit/s; Upload bis zu 25 Mbit/s)
- Privat.300 (Download bis zu 300 Mbit/s; Upload bis zu 200 Mbit/s)
- Privat.500 (Download bis zu 500 Mbit/s; Upload bis zu 200 Mbit/s)
- Privat.1000 (Download bis zu 1000 Mbit/s; Upload bis zu 250 Mbit/s)

Die konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Inhaltenanbieters, von der Anzahl der gleichzeitig eingewählten Nutzer sowie von dem vom Kunden gewählten Verschlüsselungsverfahren abhängig. Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit stellt keine garantierte Bandbreite dar.

4. Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Nutzung des amplus-Internet-Zugangs eine dynamische IP-Adresse aus dem amplus-IP-Adressraum oder dem IP-Adressraum eines von der amplus für die Erbringung dieser Leistung eingesetzten Vorlieferanten zugewiesen.

5. Telefonanschluss, Telefonie und Teilnehmerrufnummer

Der Basis-Telefonanschluss ist Teil der Leistung. Die Bereitstellung der Telefonie erfolgt über VoIP. Zur Nutzung der Telefonie (eingeschlossen dem Zugang zu Notrufnummern) ist zwingend eine kundenseitige Stromversorgung des Netzabschlussgerätes erforderlich. Die Preise für die Telefonverbindungen ergeben sich aus der Preisliste.

Der Kunde kann seine bereits vorhandene Festnetz-Teilnehmerrufnummer(n) im gleichen Ortsnetz im Rahmen einer von ihm bei der amplus beauftragten Rufnummernportierung vom bisherigen Anbieter beibehalten und/oder erhält auf Wunsch zusätzlich weitere Rufnummern von der amplus.

Für die Nutzung des Telefonanschlusses ist ein Netzabschlussgerät / Router mit VoIP Telefonfunktion erforderlich.

Grundsätzlich stehen den Nutzern folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung. Weitere Leistungsmerkmale sind abhängig von den verwendeten Endgeräten bzw. dem Netzabschlussgerät:

Basis-Telefonanschluss

- 3 Ortsnetzzurufnummern (bis zu 10 möglich)
- Aufbau von zwei gleichzeitigen Verbindungen
- Verschiedene Rufnummern für verschiedene Endgeräte
- Rufnummernbezogene Abrechnung und Einzelverbindungs nachweis
- Übermittlung der Rufnummer des Anrufers (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR)

6. Service Level Agreement

6.1 Störungen

Störungen von Breitbandanschlüssen und Netzkomponenten, die im Verantwortungsbereich der amplus liegen, werden von dieser schnellstmöglich beseitigt.

6.2 Störungsmeldungen

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen bei Privatkundenanschlüssen hat die amplus eine kostenlose Service-Rufnummer eingerichtet. Diese lautet: 0800 8045990

Die amplus nimmt hier werktags Mo-Fr von 8:00 bis 20:00 Uhr und Sa von 08:00 bis 16:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Eine Störungsmeldung per email ist ebenfalls möglich unter service@amplus.ag

6.3 Servicebereitschaft und Entstörung

Die Servicebereitschaft der amplus ist werktags Mo-Fr von 8:00 bis 18:00 Uhr.

Sofern zur Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbart die amplus mit dem Kunden den Besuch eines amplus-Service-Technikers oder eines Servicetechnikers eines von der amplus beauftragten Unternehmens.

Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung zum vereinbarten Termin nicht möglich (insbesondere wegen Abwesenheit des Kunden), bemüht sich die amplus um Vereinbarung eines Ersatztermins. Die amplus ist berechtigt dem Kunden die Kosten einer hierdurch erforderlichen zusätzlichen Anfahrt in Rechnung zu stellen.

Die amplus ist weiterhin berechtigt dem Kunden die durch eine unberechtigte Störungsmeldung entstandenen Kosten zu berechnen. Eine Störungsmeldung ist unberechtigt, wenn eine Störung der von der amplus bereitgestellten technischen Einrichtungen nicht vorliegt.

6.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, welche innerhalb der Service-Bereitschaftszeit eingehen, strebt die amplus an die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung zu beheben. Bei Störungsmeldungen die außerhalb der Service-Bereitschaftszeit eintreffen beginnt, die Entstörungsfrist am folgenden Werktag Mo-Fr um 8:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen Samstag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag Mo-Fr fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Bei Nutzung von Vorleistungsdienstleistungen anderer Anbieter kann die Entstörfrist abweichen.

6.5 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit der von der amplus bereitgestellten Leistungen des Internet-Zugangs wie auch der Telefonie beträgt >98%. Sofern die amplus für die Kundendienstleistung Vorleistungsprodukte wie eine Zugangsleitung bezieht kann die Verfügbarkeit abweichen. Die Verfügbarkeit berechnet sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit der Leistung in Relation zur möglichen Verfügbarkeitszeit auf einen Berechnungszeitraum von jeweils 12 Monaten während der Vertragslaufzeit.

Der Leistungen gelten als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Zeiten für Wartung, Installation und Umbau gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit.

6.6 Wartungsarbeiten

Die amplus ist berechtigt wichtige Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen nicht zur Verfügung.

6.7 Beschränkungen des Anschlusses

Zeitweilige Beschränkungen des Anschlusses können sich auch aus Gründen höherer Gewalt (siehe AGB) sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen der amplus (z.B. zur Verbesserungen des Netzes, Änderung der Standorte der Anlagen, Anbindung der Stationen an das öffentliche Leitungsnetz) oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Netzes erforderlich sind (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.), sowie wegen kurzfristiger Kapazitätsauslastung ergeben. Die amplus wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken.

7. Preise und Rechnung

Der Preis für den jeweiligen Anschluss beinhaltet tarifabhängig den Zugang zum Internet in der vereinbarten Bandbreite sowie den Telefon-Basisanschluss eingeschlossen eine deutschlandweite Flatrate zu geographischen Rufnummern (unter Ausschluss von Sonderrufnummern und Sprachdienstplattformen). Weitere Positionen regelt die jeweils gültige Preisliste.

Eingeschlossene Dienstleistungen

- Breitbandanschluss
- Internet Zugang der vereinbarten Bandbreite
- Telefonie Basisanschluss mit bis zu drei Rufnummern
- Flatrate für Telefonate in das deutsche Festnetz (ausgenommen Sprachdienstplattformen)

7.1 Rechnung

Der Kunde erhält von der amplus in der Regel monatlich eine Rechnung per email. Details regeln die vereinbarten AGB.

7.2 Kundenportal und Einzelbindungsnachweis (EVN)

Kunden erhalten auf Wunsch kostenfrei einen Einzelbindungsnachweis (EVN). Der EVN muss nur Verbindungen berücksichtigen, für welche Kosten berechnet werden. Der Zugang zu dem EVN erfolgt verschlüsselt über das Kundenportal per Login mit den Kunden-Zugangsdaten und ist in der Regel über jeden Internet-Zugang möglich. Der EVN wird hierbei als PDF-Dokument zur Verfügung gestellt.

8. Verwendung der Kundendaten; Teilnehmerverzeichnisse

Für die Verwendung der personenbezogenen Daten des Kunden gelten die AGB sowie die Datenschutzbestimmung der amplus.

