

# Leistungsbeschreibung

## der ingenia Glasfaser GmbH, für Internet-, Telefon und Fernsehdienstleistungen

A. Dienstleistungen	2	E. IP-TV	7
1. Dienstleistungen des Anbieters	2	1.1 Leistungsumfang	7
2. Technische Voraussetzungen	2	1.2 Voraussetzung für Nutzung	7
2.1 Stromversorgung	2	1.3 Sender / Kanäle	7
2.2 Technische Voraussetzung der Glasfaser Produkte	2	F. Störung und Wartung	7
3. Übergabepunkt	2	1. Störung	7
3.1 VDSL Pakete und Festnetzanschluss	2	1.1 Störungsmeldungen	7
3.2 Glasfaser Produkte	2	1.2 Bearbeitung von Störungen	7
3.3 KOAX Produkte	2	2. Wartung	7
3.4 Installation der Endgeräte	2	2.1 Regelmäßige Wartung	7
4. Wechsel zwischen Produkten	2		
4.1 Wechsel zwischen Glasfaser Produkten	2		
5. Markteinführung	2		
B. Internetdienstleistungen	2		
1. Internetanschluss	2		
1.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit	2		
1.2 Datenübertragung	3		
1.3 Verkehrsmanagementmaßnahmen	3		
1.4 Verfügbarkeit	4		
1.5 IP-Adresse	4		
1.6 Sicherheit	4		
1.7 Einwahl	4		
C. Geräte	4		
1. Router	4		
1.1 Abruf von Informationen	4		
1.2 Wartung und Konfiguration	4		
1.3 Firmware und Funktionen	5		
D. Telefondienstleistungen	5		
1. Sprachleistungen	5		
1.1 Verbindung	5		
1.2 Zugrunde liegende Technik	5		
1.3 Rufnummern und Rufnummernportierung	5		
1.4 Verbindung	5		
1.5 Standardleistungsmerkmale	5		
1.6 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale	6		
1.7 Leistungseinschränkungen	6		
1.8 Telefonbucheintrag	6		
2. Standardtarife	6		
2.1 Ausnahmen	6		
3. Optionstarife	7		
3.1 Option Festnetz-Flat	7		
3.2 Option Flat D-Mobilfunknetz	7		
3.3 Option Flat Europa	7		

# Leistungsbeschreibung

der ingenia Glasfaser GmbH, für Internet-, Telefon und Fernsehdienstleistungen

## A. Dienstleistungen

### 1. Dienstleistungen des Anbieters

ingenia Glasfaser GmbH (im Folgenden ingenia) erbringt auf der Basis der „AGB der ingenia Glasfaser GmbH“ die folgenden Leistungen für

Produkte	Produktnamen
die Glasfaser Produkte	HOME FIBER 300 HOME FIBER 500 HOME FIBER 1000
den VoIP Festnetzanschluss	
IP-TV	

Die Leistungen umfassen jeweils gemäß den nachfolgenden Regelungen:

- Internetdienstleistung
- Telefondienstleistungen
- IP-TV
- So weit vereinbart, die Überlassung von Geräten

### 2. Technische Voraussetzungen

Es ist nicht Bestandteil dieses Vertrags, die technischen Voraussetzungen beim Kunden wie insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (erforderliche Stromversorgung, Hardware, die nicht Vertragsbestandteil ist, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) zu schaffen oder bei deren Beschaffung Unterstützung zu leisten.

#### 2.1 Stromversorgung

Sämtliche Dienstleistungen von ingenia einschließlich der Telefondienstleistungen, der Internetdienstleistungen und TV- Dienstleistungen können nur genutzt werden, wenn die zur Nutzung verwendeten Endgeräte mit Strom versorgt werden. Es ist nicht Bestandteil der vertraglichen Leistung der ingenia, Strom zu liefern. Insbesondere stellt ingenia keinen Strom über seine Telekommunikationsleitungen zur Verfügung. Die Versorgung mit Strom obliegt daher ausschließlich dem Kunden.

#### 2.2 Technische Voraussetzung der Glasfaser Produkte

Notwendige Voraussetzung für die Bereitstellung der Glasfaser Produkte ist, dass der Kunde über einen LWL-Anschluss (Glasfaser-Hausanschluss) verfügt. Der Glasfaser-Hausanschluss ist gesondert zu beauftragen und nicht Gegenstand der nach dieser Leistungsbeschreibung zu erbringenden vertraglichen Leistung.

## 3. Übergabepunkt

### 3.1 Glasfaser Produkte

Bei den Glasfaser Produkten ist der sogenannte ONT der Übergabepunkt, an dem ingenia die Dienstleistungen bereitstellt.

### 3.2 Installation der Endgeräte

Es ist nicht Teil der vertraglichen Leistung von ingenia, den Internetzugang einzurichten, Endgeräte zu installieren oder das WLAN zu konfigurieren bzw. zu optimieren.

## 4. Wechsel zwischen Produkten

### 4.1 Wechsel zwischen Glasfaser Produkten

Ist eine der beiden nachfolgenden Bedingungen eingehalten, kann ein Kunde, der mit ingenia einen Vertrag über ein Glasfaser Produkt geschlossen hat, ingenia jederzeit damit beauftragen, ihm ein anderes Glasfaser Produkt zur Verfügung zu stellen:

- Das neue Produkt ist ein hochwertigeres als das bisherige
- Die Mindestvertragslaufzeit des bisherigen Produkts ist beendet

## 5. Markteinführung

Die Glasfaser Produkte wurden am 01.10.2022 am Markt eingeführt.

## B. Internetdienstleistungen

ingenia erbringt die nachfolgend beschriebenen Internetdienstleistungen.

### 1. Internetanschluss

#### 1.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit

ingenia stellt dem Kunden an dem Übergabepunkt (oben Abschnitt A.3) einen Zugang zum Internet-Backbone von ingenia und zum Internet über sein Internet-Gateway (Zugangsknoten) zur Verfügung. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionsfähige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP- Paketen) zum oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist ingenia nicht verantwortlich. Dies gilt insbesondere für

- die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern (Information oder Content Provider),
- die übertragenen Inhalte,
- ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Schadsoftware,
- Freiheit von Rechten Dritter oder
- die Eignung für einen bestimmten Zweck.

ingenia hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz von ingenia, sondern durch außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. ingenia kann eine Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets nicht gewährleisten, da dies davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peerings teilnehmen. ingenia nimmt an diesen üblichen Peerings im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

# Leistungsbeschreibung

der ingenia Glasfaser GmbH, für Internet-, Telefon und Fernsehdienstleistungen

## 1.2 Datenübertragung

### 1.2.1 Datenübertragungsraten der Produkte

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Datenübertragungsraten, die ingenia im Rahmen des jeweiligen Produkts am Übergabepunkt (oben Abschnitt A.3) zur Verfügung stellt:

Produkt	Download	Upload
<b>HOME Fiber 300</b>		
max. Datenrate	300 Mbit/s	150 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende Datenrate	300 Mbit/s	150 Mbit/s
min. Datenrate	270 Mbit/s	135 Mbit/s
<b>HOME Fiber 500</b>		
max. Datenrate	500 Mbit/s	250 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende Datenrate	500 Mbit/s	250 Mbit/s
min. Datenrate	450 Mbit/s	225 Mbit/s
<b>HOME Fiber 1000</b>		
max. Datenrate	1000 Mbit/s	500 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende Datenrate	900 Mbit/s	500 Mbit/s
min. Datenrate	900 Mbit/s	450 Mbit/s

Parameter	Mindestniveau
Latenz	<=5ms
Paketverlust	<=0,01%
Verzögerungsschwankung	<=2m

### 1.2.2 Voraussetzungen für die Einhaltung der Datenübertragungsraten

Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Datenübertragungsrate hängt von verschiedenen, zum Teil nicht durch ingenia beeinflussbaren Parametern ab. Hierzu zählen unter anderem:

- die Leistungsfähigkeit der an der jeweiligen Verbindung beteiligten Internet-Backbones und Server.
- WLAN - Aufgrund der physikalischen Gegebenheiten, kann die Datenübertragungsrate im WLAN erheblich von der tatsächlichen zur Verfügung stehenden Bandbreite abweichen. Es ist daher zu beachten, dass keine verbindliche Messung über dieses Medium erstellt werden kann. Die hier und auch im Produktinformationsblatt angegebenen Bandbreiten, beziehen sich auf Messungen mit einem geeigneten LAN Kabel (min. CAT5e) direkt am Routerport.
- Die vom Kunden genutzte Hausverkabelung (min. CAT5e) sowie die verwendeten Endgeräte müssen geeignet sein, um die vertraglich vereinbarten Datenübertragungsraten verarbeiten zu können.
- Die Endgeräte müssen kompatibel mit den Schnittstellenbe-

schreibungen sein, die ingenia veröffentlicht hat und insbesondere folgende Eigenschaften aufweisen:

Pakete	Erforderliche Eigenschaften des Endgeräts
HOME Fiber 300 HOME Fiber 500 HOME Fiber 1000	Vorhandensein einer 1000 Mbit/s Ethernet-Schnittstelle (Gigabit Ethernet Schnittstell)

Eine Abweichung der jeweiligen angegebenen Download- und Upload- Datenübertragungsrate kann das dem Kunden nach Art. 3 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union eingeräumte Recht, Inhalte, Anwendungen oder Dienste, Informationen und Inhalte abzurufen und zu verbreiten, Anwendungen und Dienste zu nutzen und bereitzustellen und Endgeräte seiner Wahl zu nutzen, beschränken, wenn die jeweilige Abweichung besonders groß ist und dem Kunden kein alternativer Internetzugang zur Verfügung steht.

### 1.2.3 Rechtsbehelfe

Der Kunde kann nach Schaltung des Anschlusses eine Messung der aktuellen Datenübertragungsrate, die über seinen Zugang erreicht wird, über das Angebot der Bundesnetzagentur auf der Internetseite [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) vornehmen. Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der vertraglich vereinbarten Leistung des Internetzugangsdienstes, die durch eine von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, kommen für den Kunden ein Streitschlichtungsverfahren nach § 68 TKG (vgl. Ziffer 15) in Betracht sowie die Möglichkeit das vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Im Falle der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

## 1.3 Verkehrsmanagementmaßnahmen

### 1.3.1 Verfahren zur Messung und Kontrolle

ingenia hat Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichtet, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Diese haben keine Auswirkung auf die Dienstleistungsqualität. Insbesondere findet ein Monitoring der Netzknoten sowie des Internet- und Telefonie-Backbones statt. ingenia wendet zudem weitere Verkehrsmanagementverfahren an um:

# Leistungsbeschreibung

## der ingenia Glasfaser GmbH, für Internet-, Telefon und Fernsehdienstleistungen

- Als Reaktion auf Überlastsituationen in seinem Netz kann der Anbieter zeitlich begrenzt bestimmte IP-Pakete mit veränderter Priorität übertragen.
- Bei einem Angriff auf das Netz des Anbieters oder auf den Internetanschluss des Kunden kann der Anbieter zum Schutz seines Netzes oder des Internetzugangs des Kunden, die zum Angriff verwendeten IP-Pakete herausfiltern.
- Bei einem Denial-of-Service-Angriff (DoS) auf den Internetanschluss des Kunden kann der Anbieter zum Schutz als ultimaria-tio sämtliche an dessen Anschluss übertragenen IP-Pakete in ein sogenanntes Blackhole umleiten. Diese Maßnahme hat zur Folge, dass keine Datenpakete zum Kundenanschluss mehr durchgeleitet werden. Der Anbieter wird den Kunden, sofern möglich, hierüber informieren.

### 1.3.2 Auswirkungen der Verkehrsmanagementmaßnahmen

Die zuvor beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnahmen können in Ausnahmefällen bewirken, dass die Datenübertragungsraten vom Internetanschluss des Kunden absinken. Im Falle eines Blackholing ist der Internetzugang vorübergehend nicht funktions-tüchtig. Die zuvor beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnah-men haben weder Einfluss auf die Privatsphäre des Kunden noch auf den Schutz seiner personenbezogenen Daten.

### 1.3.3 Änderungen der Verkehrsmanagementmaßnahmen

ingenia kann die Art und Weise und den Umfang der von ihm angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen auch während der Vertragslaufzeit entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik und der hierauf gerichteten gesetzlichen und regulatorischen Vor-gaben anpassen, soweit die Interessen des Kunden hierdurch nicht unzumutbar beeinträchtigt werden. In einem solchen Fall wird der Anbieter auf der Internetseite [www.ingenia-glasfaser.de](http://www.ingenia-glasfaser.de) eine In-formation über den aktuellen Stand der angewandten Verkehrsma-nagementmaßnahmen einstellen. Die Vereinbarungen in den AGB zu Änderungen der Vertragsbedingungen finden in einem solchen Fall keine Anwendung.

### 1.4 Verfügbarkeit

ingenia schuldet eine Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97,5%, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Abschnitt G.2 dieser Leistungsbeschreibung bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. In-ingenia schuldet nur ein maximales Halten der Verbindung bzw. des Zugangs von 24 Stunden und ist danach berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen. Der Kunde kann die Verbindung anschließend so-fort wiederaufbauen.

### 1.5 IP-Adresse

\*ingenia teilt dem Kunden für den Internet- Zugang eine dynamische IPv4-Adresse aus einem von ingenia zugeordneten Adressraum zu. Hierbei wird das sogenannte CGN (Carrier- Grade NAT) Verfahren angewendet. Ein Anspruch auf die Zuteilung einer bestimmten

Adresse besteht nicht. Der Kunde hat jedoch die Möglichkeit, eine reguläre öffentliche IPv4 Adresse zu buchen. Die Zuteilung erfolgt dynamisch oder statisch. Ebenfalls wird jedem Teilnehmer ein öf-fentliches dynamisches IPv6 /56 Prefix zugeteilt.

\*Gilt nur für Anschlüsse mit einer PPPoE Authentifizierung. Kunden ohne derzeitiger PPPoE Authentifizierung erhalten per DHCP eine dynamische IPv4 Adresse (technische Änderungen vorbehalten).

### 1.6 Sicherheit

Der Kunde ist verpflichtet, dass die kundeneigene Telekommu-nikationsendeinrichtung die aktuellen Sicherheitsbestimmungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) er-füllt; insbesondere hat der Kunde seine Telekommunikationsend-einrichtung stets mit dem aktuellen Software-Stand zu betreiben, die hierfür erforderlichen Updates vorzunehmen.

### 1.7 Einwahl

Die Einwahl ist nur vom Anschluss des Kunden aus zulässig.

## C. Geräte

### 1. Router

ingenia vermietet Router zu den angegebenen Preisen und Produk-ten in der Preisliste. Die Router können von ingenia auch käuflich, zu den Preisen aus der Preisliste, erworben werden.

Die Kunden können auch andere Router an den Anschlüssen be-treiben, die nicht von ingenia stammen.

#### 1.1 Abruf von Informationen

Um einen stabilen Betrieb der Telekommunikationsdienstleistun-gen zu gewährleisten, ist ingenia ferner berechtigt, über den In-ternetanschluss jederzeit die folgenden Informationen von dem vermieteten Gerät abzurufen:

- Informationen, die ingenia im Zuge der Konfiguration auf den gemieteten Router übertragen hat;
- Informationen über die Eigenschaften des gemieteten Routers wie insbesondere den Stand der Firmware oder die Version der Hardware;

Bei Anfragen des Kunden (zum Beispiel im Zuge einer Störungs-meldung) ist ingenia unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen berechtigt, weitere Informationen von dem gemie-teten Router abzurufen. Zu diesen weiteren Informationen können insbesondere die Einstellungen des drahtlosen Netzwerkes (WLAN) und des drahtgebundenen Netzwerkes (LAN), die Rufnummern-zuordnung und eine Protokolldatei (mit Informationen über das Einwahlverhalten in das Netz von ingenia sowie eventuelle Anruf-oder Verbindungsprotokolleprotokolle) zählen.

#### 1.2 Wartung und Konfiguration

Die Wartung und Konfiguration des Router obliegt allein dem Kun-den. ingenia ist nicht für die Aktualisierung der Firmware auf dem Router verantwortlich. Der Kunde hat sicherzustellen, dass der

# Leistungsbeschreibung

## der ingenia Glasfaser GmbH, für Internet-, Telefon und Fernsehdienstleistungen

Router nach den aktuellen Sicherheitsstimmungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) konfiguriert ist; insbesondere hat der Kunde den Router stets mit dem aktuellen Software-Stand zu betreiben, die hierfür erforderlichen Updates vorzunehmen.

### 1.3 Firmware und Funktionen

- Die durch den Routerhersteller bereitgestellte Firmware liegt nicht im Verantwortungsbereich von ingenia.
- ingenia kann nicht bei Software-/Gerätefehlern zu einer Haftung für Schäden, die daraus resultieren, herangezogen werden.
- Es besteht gegenüber ingenia kein Anspruch auf Ersatzbeschaffung, wenn bestimmte Funktionen / Eigenschaften nicht mehr unterstützt werden.

## D.Telefondienstleistungen

ingenia stellt an dem Übergabepunkt die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen bereit.

### 1. Sprachleistungen

#### 1.1 Verbindung

ingenia stellt dem Kunden einen VoIP Anschluss mit max. zwei (2) gleichzeitig nutzbaren Verbindungen (Sprachkanäle) zur Sprachübertragung zur Verfügung. Weitere Sprachkanäle können kostenpflichtig optional hinzugebucht werden.

**1.2 Zugrunde liegende Technik** ingenia stellt diese Verbindung in paketvermittelter Technik (VoIP) zur Verfügung.

#### 1.3 Rufnummern und Rufnummernportierung

##### 1.3.1 Zustellung von Rufnummern

Der Kunde erhält standardmäßig bis zu 2 Rufnummern aus dem Rufnummernhaushalt von ingenia. Soweit dem Kunden Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde im gleichen Ortsnetz mit der gleichen Ortsnetzkennzahl (Vorwahl) verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und der regulatorischen Vorgaben an Stelle neuer Rufnummern die bereits zugeteilten Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

##### 1.3.2 Portierung

Beauftragt der Kunde bei ingenia die Portierung seiner Rufnummern, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet waren, in das Netz von ingenia, wird ingenia diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers.

#### 1.4 Verbindung

Der Kunde kann an dem Anschluss mit Hilfe angeschlossener Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen und Verbindun-

gen zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit ingenia mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und die anderen Anschlüsse technisch erreichbar sind. Soweit ingenia den Zugang zu Diensten Dritter anbietet, hat ingenia keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn ingenia den Dienst in der Preisliste nennt.

#### 1.4.2 Ziele zu Mehrwertdiensten, Auskunftsdiensten und anderen Sonderrufnummern

- Mehrwertdienste (Offline-Billing) werden von ingenia nicht unterstützt
- Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten hat der Kunde einen möglichen Tarifwechsel der Verbindung bei einer von ihm durch den Auskunftsdienst gewünschten Weitervermittlung zu beachten. Bei solchen Verbindungen ist es ingenia aus technischen Gründen nur möglich, in einem Einzelverbindungsanruf die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber die Weitervermittlung darzustellen.

#### 1.4.3 Durchlasswahrscheinlichkeit

ingenia stellt die Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98,5 % im Jahresdurchschnitt her. Aufgrund dieser dem internationalen Standard entsprechenden wirtschaftlichen Dimensionierung der von ingenia genutzten Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Verbindungen werden ausschließlich zwischen ingenia und dessen Zusammenschaltungspartnern hergestellt.

#### 1.4.4 Notrufe

Bei einem Stromausfall und beim Ausfall des Internets ist kein Notruf möglich.

Stellt der Kunde – entgegen den Vereinbarungen in Abschnitt A.3 – den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von einem anderen Standort als der Anschlussanschrift her, ist eine korrekte Lokalisierung des Anrufers nicht möglich; der Notruf wird an die Leitzentrale des mit dem Kunden vereinbarten Anschlussorts geleitet

#### 1.4.5 Kein Call by Call; kein Preselection

Leistungen so genannter Verbindungsnetzbetreiber (Call-by-Call oder Preselection-Leistungen) können nicht genutzt werden. Eine Betreiberauswahl oder eine Betreibervorauswahl, ist daher nicht möglich.

**1.5 Standardleistungsmerkmale** Der Telefonanschluss verfügt über die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale. Der Kunde kann die Leistungen nur nutzen, wenn er über geeignete Endgeräte verfügt.

#### 1.5.1 Telefax-Unterstützung für Gruppe-3- Fax (G3)

Telefaxe können mit dem Code G711a versendet werden.

# Leistungsbeschreibung

## der ingenia Glasfaser GmbH, für Internet-, Telefon und Fernsehdienstleistungen

### 1.5.2 Anklopfen

Das Merkmal ermöglicht die Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal (Anklopfen). Der Kunde kann dieses Merkmal an seinem Endgerät selbst ein- und ausschalten.

### 1.5.3 Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Kunden wird zur Anzeige auf hierfür geeigneten Endgeräten beim Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht durch die Einstellung seines Endgerätes unterdrückt. Der Kunde kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den angerufenen Anschluss durch diese eigenen Einstellungen fallweise unterdrücken (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr).

### 1.5.4 Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt (CLIP), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt und bei dem angerufenen Anschluss geeignete Endgeräte vorhanden sind. Der Kunde kann beantragen, dass die Anzeige der Rufnummer des Anrufers an seinem Anschluss dauerhaft unterdrückt wird.

### 1.5.5 Anrufweiterleitung vom Anschluss des Kunden

Anrufweiterleitungen können am Endgerät des Kunden eingestellt werden. Je nach Ziel können weitere Kosten entstehen.

### 1.5.6 Veränderbare Sperre

Der Kunde kann an seinem Endgerät selbstständig Rufnummern sperren.

## 1.6 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale

ingenia erbringt die nachfolgend aufgeführten zusätzlichen Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der im Zeitpunkt der Beauftragung der zusätzlichen Leistung geltenden Preisliste bestimmt. Die Nutzung setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.

### 1.6.1 Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann der Anbieter eine neue Rufnummer aus dem ihm von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalt zur Verfügung stellen.

### 1.6.2 Fangschaltung

Bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schriftlich eine Schaltung beantragen, um den Anschluss festzustellen, von dem die Anrufe ausgehen (sog. „Fangschaltung“).

### 1.6.3 R-Gespräche

R-Gespräche werden nicht unterstützt.

## 1.7 Leistungseinschränkungen

### 1.7.1 Sonderdienste (Alarmanlagen, Hausnotruf etc.)

Für den Betrieb von Sonderdiensten Dritter wie z.B. Alarmanlagen, Hausnotrufe etc. gilt Folgendes:

Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher technischer Konstellationen, bedingt u.a. durch unterschiedliche Geräte, Systeme, Softwarestände, Schnittstellen usw. der für den Sonderdienst verwendeten, nicht vom Anbieter stammenden Einrichtungen, ist es ingenia nicht möglich, einen funktionierenden Betrieb des Sonderdienstes

zu gewährleisten. Der Kunde verwendet deshalb Sonderdienste auf eigene Gefahr. Abhängig von der Funktionsweise eines Sonderdienstes können Einschränkungen an den Anschlüssen auftreten. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, zu prüfen und sicherzustellen, dass der Sonderdienst funktionsfähig ist.

### 1.7.2 Ausgeschlossene Dienste und Leistungsmerkmale

Nicht möglich sind außerdem:

- Dienste zu nutzen, die einen ISDN-D- Kanal zu Übertragung von Steuerinformationen voraussetzen;
- Telefaxe können nach dem Standard T.38 zu versendet werden.

## 1.8 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt ingenia Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland GmbH („Datenredaktion der Telekom Deutschland GmbH“) oder an einen anderen Telefonverzeichnisdienst. Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlussanschrift des Kunden regional zugeordnet. ingenia schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

## 2. Standardtarife

### 2.1 Ausnahmen

Ausgenommen von den gemäß Preisliste und Vertrag pauschal abgerechneten Verbindungen (Flats) sind:

- Gespräche zu Servicrufnummern;
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen);
- Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen;
- Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen;
- Verbindungen zu Sonderrufnummern;
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten

# Leistungsbeschreibung

## der ingenia Glasfaser GmbH, für Internet-, Telefon und Fernsehdienstleistungen

soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines);

- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt wie z.B. Anbieter oder Betreiber von Faxbroadcastdiensten, Call-Center-, Telefonmarketing- und Marktforschungsdienstleistungen.

- Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen berechnet der Anbieter die Entgelte für nationale bzw. für internationale Verbindungen; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

Von den gemäß Preisliste pauschal abgerechneten Verbindungen außerdem nicht umfasst sind Verbindungen im Rahmen folgender Basisleistungen:

- Anrufweitschaltungen,
- Konferenzschaltungen.

ingenia rechnet diese Verbindungen gemäß dem in der zugehörigen Preisliste aufgeführten Tarif für nationale bzw. für internationale Verbindungen ab.

### 3. Optionstarife

Die nachfolgend beschriebenen Optionstarife gelten ausschließlich für den jeweilig beauftragten Anschluss.

#### 3.1 Option Festnetz-Flat

Bei Vereinbarung der Option Festnetz-Flat kann der Kunde Gespräche für 0 ct in die deutschen Festnetze führen. Die Regelungen nach dem vorherigen Abschnitt D.2 zum Geltungsbereich der Telefon-Flat gelten entsprechend.

#### 3.2 Option Flat D-Mobilfunknetz

Bei Vereinbarung der Option Flat D- Mobilfunknetz kann der Kunde Gespräche für 0 ct in die deutschen Mobilfunknetze führen. Die Regelungen nach dem vorherigen Abschnitt D.2 zum Geltungsbereich der Telefon-Flat gelten entsprechend.

#### 3.3 Option Flat Europa & Nordamerika

Bei Vereinbarung der Option Flat Europa & Nordamerika kann der Kunde Gespräche für 0 ct in das europäische und nordamerikanische Festnetz führen. Die Regelungen nach dem vorherigen Abschnitt D.2 zum Geltungsbereich der Telefon-Flat gelten entsprechend

## E. IP-TV

### 1.1 Leistungsumfang

In Kooperation mit unserem Partner waipu.tv bieten wir unseren Kunden den Zugang zu einem umfangreichen TV-Angebot über den ingenia Internetanschluss an.

### 1.2 Voraussetzung für Nutzung

waipu.tv ist ein Service der Exaring AG (Leopoldstr. 236, 80807 München). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzhinweise und Angebotsbeschreibungen der Exaring AG.

Diese sind zu finden unter: [www.waipu.tv](http://www.waipu.tv) Bandbreite

Die Mindestbandbreite für die Nutzung von IP-TV beträgt 16 Mbit/s. Zur Inanspruchnahme einer IP-TV-Produktvariante wird die vertraglich vereinbarte Datenübertragungsrate des Internetzugangsdienstes des Kunden genutzt. Es wird von ingenia keine zusätzliche Bandbreite zur Nutzung von IP-TV zur Verfügung gestellt.

### 1.3 Sender / Kanäle

ingenia hat keinen Einfluss auf die Anzahl der Sender / Kanäle, sowie Programminhalte und Sendezeiten.

## F. Störung und Wartung

### 1. Störung

#### 1.1 Störungsmeldungen

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen stehen dem Kunden werktags Mo. – Fr. 08:00 Uhr – 17:00 Uhr die Telefonnummer 07954/6974300 zur Verfügung.

#### 1.2 Bearbeitung von Störungen

ingenia beseitigt die Störung innerhalb von zwei (2) Kalendertagen (Entstörfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. ingenia wird den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren. Sofern keine Entstörung innerhalb eines (1) Kalendertags möglich ist, wird der Kunde spätestens innerhalb des Folgetags informiert, welche Maßnahmen ingenia veranlasst hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Die Regelentstörzeit gilt nur, soweit Technik von ingenia betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Streik, Pandemie sowie hoheitliche Eingriffe) oder bei durch Zulieferer von ingenia verursachten Störungen kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch nicht ausreichende Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.

Der nachfolgende Abschnitt F.2 zur Wartung bleibt unberührt.

### 2. Wartung

#### 2.1 Regelmäßige Wartung

Um die Funktionalität zu erhalten und zu verbessern sowie neue Techniken zu integrieren, führt ingenia regelmäßig Wartungsarbeiten durch. ingenia bemüht sich, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich vereinbarte Dienstleistung so gering wie möglich zu halten; dennoch können die Wartungsarbeiten zu kurzen Einschränkungen und Unterbrechungen der vertraglich vereinbarten Dienstleistung führen. Einschränkungen und Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten gelten nicht als Störung.

Stand 11/2023