

1. Internetzugang

Die Communication Services Tele2 GmbH („Tele2“) stellt dem Kunden mit dem Tele2 Internetanschluss einen breitbandigen Internetzugang auf Basis der ADSL-/VDSL-Technologie zur Verfügung. Der Tele2 Internetanschluss ist in vielen Anschlussbereichen verfügbar. Die Verfügbarkeit muss für jeden gewünschten Kundenstandort individuell geprüft und durch Tele2 bestätigt werden. Die mittlere Verfügbarkeit der von Tele2 zu erbringenden Dienste liegt bei 97% im Jahresdurchschnitt.

Produktvarianten

Produktvariante	Maximale/normalerweise zur Verfügung stehende/minimale Übertragungsgeschwindigkeit im Downstream	Maximale/normalerweise zur Verfügung stehende/minimale Übertragungsgeschwindigkeit im Upstream
VDSL 16	16.000/ 12.100/ 10.900 kbit/s	1.000/ 700/ 700 kbit/s
VDSL 25	25.000/ 23.500/ 16.700 kbit/s	5.000/ 4.700/ 1.600 kbit/s
VDSL 50	51.300/ 47.000/ 27.500 kbit/s	10.000/ 9.400/ 2.700 kbit/s
VDSL 100	100.000/ 83.800/ 54.000 kbit/s	40.000/ 33.400/ 20.000 kbit/s
VDSL 175	175.000/ 145.000/ 105.000 kbit/s	40.000/ 30.000/ 20.000 kbit/s
VDSL 250	250.000/ 200.000/ 175.000 kbit/s	40.000/ 35.000/ 20.000 kbit/s
ADSL 16	16.000/ 9.500/ 6.304 kbit/s	1.024/ 704/ 576 kbit/s

Die tatsächlich bereitgestellte Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von den jeweils am Kundenanschluss vorhandenen Gegebenheiten und den Dämpfungswerten der Endkundenleitung. Die Datenübertragung zum Internet ist nicht durch Zeit- oder Volumenkontingente eingeschränkt („Flatrate“). Die maximal erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit kann durch die Qualität der in dem Gebäude des Kundenanschlusses verlegten Leitungen beeinflusst werden. Tele2 kann nicht garantieren, dass Datenübertragungen jederzeit störungsfrei und ohne Unterbrechung mit der am Hausanschluss des Kunden verfügbaren maximalen Übertragungsgeschwindigkeit funktionieren. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite, vor allem aufgrund außergewöhnlicher Netzauslastung, kann es vorkommen, dass sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und sich Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben. Dies betrifft vor allem Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf, wie z. B. Audio- und Video-Streaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail-Anhänge. In Zeiten hoher Belastung des Netzes kann es vorkommen, dass bestimmter Datenverkehr priorisiert werden muss, um eine Überlastung des Netzes zu verhindern. Sprachtelefonie, die über Datenverbindungen realisiert wird (z. B. VoIP), wird gegenüber anderem Datenverkehr priorisiert. Die Priorisierung von derartigem Datenverkehr kann die Upload- und Downloadgeschwindigkeit des nicht priorisierten Datenverkehrs (E-Mail-Verkehr, Webbrowser, Streaming sowie Filesharing) beeinträchtigen. Es werden keine Verkehrsmanagement-Maßnahmen vorgenommen, durch die die Privatsphäre oder der Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigt wird. Der Kunde kann die ihm tatsächlich zur Verfügung stehende Download- und Uploadgeschwindigkeit seines Anschlusses über das Messtool der BNetzA prüfen. Dieses steht ihm im Internet unter www.breitbandmessung.de zur Verfügung und dient dem Kunden dazu, eine kontinuierliche oder regelmäßig wieder-

kehrende Abweichung zwischen der tatsächlichen und der vertraglich vereinbarten Geschwindigkeit festzustellen. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d des Art. 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung steht dem Kunden, der Verbraucher ist, als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen. Die Möglichkeit des Verbrauchers, sich vorab bei Tele2 zu beschweren, bleibt davon unberührt. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich bei Beanstandungen oder Beschwerden zum Thema Netzneutralität unter der E-Mail-Adresse info-de@tele2.com an Tele2 zu wenden.

2. Störungsservice/Sperrung/Kundenservice

Der Tele2 Anschluss kann durch Installation vom Kunden in Betrieb genommen werden. Tele2 übermittelt dem Kunden entsprechende Installationshinweise für die von Tele2 zur Nutzung zur Verfügung gestellte Hardware. Sofern der Kunde bei der Installation Hilfe benötigt, wird diese unter der Service-Rufnummer 0211 4082 4099 durch Tele2 zur Verfügung gestellt. Störungsmeldungen des Kunden können ebenfalls unter der Service-Rufnummer 0211 4082 4099 abgegeben werden. Zur Optimierung der Störungsbeseitigung wird der Kunde gebeten, im Rahmen von Störungsmeldungen seine Tele2 Kundennummer bereitzuhalten und das aufgetretene technische Problem kurz zu beschreiben. Die Service-Rufnummer 0211 4082 4099 ist montags bis freitags von 8 Uhr bis 17 Uhr und samstags von 10 bis 19 Uhr erreichbar. Ebenfalls kann der Kunde unter dieser Service-Rufnummer kostenfrei bei Tele2 eine netzseitige Sperrung von bestimmten Rufnummernbereichen beauftragen.

3. Freischaltung des Anschlusses und

Installation der Hardware

Sofern der Kunde den Tele2 Anschluss als Erstanschluss beauftragt und eine Freischaltung des Anschlusses durch ein von Tele2 be-

auftragtes Unternehmen am Wohnsitz des Kunden erforderlich ist, wird der Kunde selbst oder eine von ihm bestimmte vertretungsberechtigte Person während der Freischaltung des Anschlusses anwesend sein. Die Nutzung des Tele2 Anschlusses setzt die Installation technischer Geräte („Hardware“) voraus. Sofern durch den Kunden beauftragt, wird die Hardware dem Kunden nach Abschluss eines Vertrages über den Tele2 Internetanschluss durch Tele2 zugeschickt. Die Kosten ergeben sich aus der jeweils vereinbarten Preisliste von Tele2. Der Kunde wird die Installation der Hardware zu dem ihm von Tele2 genannten Zeitpunkt und nach Maßgabe der Installationshinweise selbst vornehmen. Der Kunde verpflichtet sich, die Installationshinweise von Tele2 zu befolgen. Sofern sich Mängel während der Installation ergeben, wird der Kunde Tele2 unverzüglich darüber unterrichten und – wenn möglich – den Mangel konkret angeben. Tele2 weist darauf hin, dass bei von dem Kunden vorgenommenen Änderungen an dem bislang genutzten Telefonanschluss (insbesondere bei der Deinstallation der bisher verwendeten Anbieter-Hardware oder Installation der Tele2 Hardware) vor dem ihm von Tele2 mitgeteilten Termin, ab dem er die Installation der Tele2 Hardware vornehmen soll, keine Anrufe ein- oder ausgehen können.