



## Leistungsbeschreibung

### Internetanschlüsse (FTTH) und Internettelefonie (VoIP) der Avacon Connect GmbH (Privatkundentarife) Stand Juli 2022

#### 1. Allgemeines

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung ist für die Dienste „Internetanschlüsse“ (FTTH) und Telefonie (VoIP) als Bestandteil der Vertragsunterlagen gültig. Rechte und Pflichten des Kunden und Avacon Connect ergeben sich aus diesen Dokumenten in folgender Reihenfolge: Besondere Bedingungen und schriftliche Individualvereinbarungen, Auftrag des Kunden, Auftragsbestätigung, Preislisten, diese Leistungsbeschreibung, Produktinformationsblatt, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Avacon Connect GmbH.
- 1.2. Die Avacon Connect GmbH stellt den Kunden kostenpflichtig einen Internetzugang per Glasfaserkabel (FTTH) sowie Telefonanschlüsse (VoIP) auf Grundlage dieser Internetzugänge zur Verfügung.
- 1.3. Dem Kunden wird durch diese Dienstleistung die Übermittlung von Datenpakete auf Grundlage des Internetprotokolls (IP) von und zum öffentlichen Internet ermöglicht.

#### 2. Infrastruktur

- 2.1. Avacon Connect ist für den Betrieb der Anbindung an das öffentliche Internet, des regionalen Verteil- und Anschlussnetzes verantwortlich.
- 2.2. Der Kundenanschluss erfolgt mittels Optical Network Termination (ONT). Das ONT konvertiert optische Signale in elektrische Signale und umgekehrt und bildet den aktiven Endpunkt des Anschlussnetzes der Avacon Connect. Es wird als separate Einheit gesetzt.
- 2.3. Die Grundplatte des ONT bildet den passiven Netzabschlusspunkt des Anschlussnetzes der Avacon Connect.
- 2.4. Der Bau eines Netzes auf Kundenseite, individuelle Konfigurationen der Kundenanschlussgeräte, Router etc. sind nicht Bestandteil des Vertrages. Diese Arbeiten können kostenpflichtig durch die Avacon Connect oder einem Partner der Avacon Connect übernommen werden. Die Verantwortung für den Betrieb der Geräte auf Kundenseite des ONT obliegt ausschließlich dem Kunden selbst.

- 2.5. Die Herstellung des Glasfaseranschlusses erfolgt durch die Avacon Connect oder ein beauftragtes Unternehmen. Der Hausübergabepunkt (HÜP) wird im Keller oder Erdgeschoss in einem Umkreis von maximal 1,5 m von der Hauseinführung installiert.
- 2.6. Der HÜP ist der Übergabepunkt zwischen dem Außennetz und der Verkabelung im Gebäude. Die Öffnung des Gehäuses des HÜP durch den Kunden ist nicht zulässig.
- 2.7. In Einfamilienhäusern kann die Grundplatte des ONT als HÜP eingesetzt werden.
- 2.7. Das ONT wird an einer zwischen dem Kunden und der Avacon Connect vereinbarten Stelle angebracht. Kostenfrei erfolgt die Installation bis zu einer Entfernung von 5 m vom HÜP ohne Wand- und Deckendurchbrüche. Die Mehrkosten für längere Entfernungen sowie Wand- und Deckendurchbrüche trägt der Kunde.
- 2.8. Das ONT ist Bestandteil des Netzes und verbleibt im Eigentum der Avacon Connect. Der Anschluss eines dahinter liegenden Routers erfolgt über ein RJ45 basierende EthernetSchnittstelle (1000BaseT). Das ONT benötigt eine Stromversorgung (230 V).
- 2.9. Abweichende Installationen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch Avacon Connect. Für Mieter in Mehrfamilienhäuser werden die erforderlichen Maßnahmen und Rahmenbedingungen mit dem Vermieter abgestimmt.

#### 3. Bandbreiten, IP-Adressen, Ports

- 3.1. Die in den Tarifen maximal, normalerweise und minimal zur Verfügung stehenden Bandbreiten entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Produktinformationsblatt.
- 3.2. Die Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit) außerhalb des Netzes der Avacon Connect hängt von vielen, nicht durch die Avacon Connect zu beeinflussenden Faktoren ab. Die angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten können seitens der Avacon Connect nur innerhalb des Netzes der Avacon Connect garantiert werden.

- 3.3. Bandbreitentest sollen direkt mittels einem per Kabel mit dem Router verbundenen PC/Laptop und zu unterschiedlichen Tageszeiten gemacht werden.
- 3.4. Die im Kundennetz gemessenen Bandbreiten sind u. a. auch von der Konfiguration und Leistungsfähigkeit der eingesetzten Kundenendgeräte abhängig. Aus diesem Grund dienen ausschließlich die durch einen Servicetechniker direkt am ONT gemessenen Bandbreiten als Nachweis der Erfüllung des Leistungsversprechens.
- 3.5. Weitere Hauptmerkmale (Latenz (Verzögerung), Verzögerungsschwankungen, Paketverluste) entnehmen Sie bitte den Vorvertraglichen Informationen gem. §§ 54 und 55 TKG ([www.avacon-connect.de/downloads](http://www.avacon-connect.de/downloads))
- 3.6. Auch bei hohem Datenverbrauch erfolgt keine Drosselung der Bandbreite.
- 3.7. Die Kunden erhalten private IPv4 Adressen auf Basis Carrier-grade NAT (CGN) sowie öffentliche IPv6 Adressen dynamisch zugeteilt (Dual-Stack). Öffentliche dynamische IPv4 Adressen können als Option zum Produkt kostenpflichtig hinzugebucht werden.
- 3.8. Avacon Connect behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Std. einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich.
- 3.9. Der Betrieb von Servern ist an diesem Anschluss nicht zulässig

#### 4. Telefonie

- 4.1. Zum Tarifpaket der Avacon Connect gehört ein IP-basiertes Telefonieprodukt (Voice over IP, VoIP) auf Grundlage des SIP-Protokolls mit zwei Sprachkanälen (SK) und drei Rufnummern, auf Wunsch auch 10 Rufnummern. Der Anschluss kann sowohl für ein und ausgehende Telefonate genutzt werden. Bestehende Rufnummern können portiert werden.
- 4.2. Notrufeinsätze werden anhand der bei den Leitstellen zur Rufnummer hinterlegten Adresse gesteuert. Deshalb darf der VoIP-Anschluss nur an dem im Auftrag hinterlegten Standort (Adresse) genutzt werden.
- 4.3. Der Kunde muss die Stromversorgung der angeschlossenen Systeme, insbesondere der Netzabschlüsse, kostenfrei sicherstellen. Telefonverbindungen (auch Notrufe) ohne eine funktionierende 230VStromversorgung sind nicht möglich.
- 4.4. Hausnotrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Fernabfragesystem müssen auf den IPbasierten Anschluss umgestellt werden. Nicht alle sind dafür geeignet. Auskunft gibt der Anlagenerrichter. Avacon Connect übernimmt keine Garantie für die Funktion solcher Anlagen.
- 4.5. Der Kunde kündigt seinen Telefonanschluss bei dem abgehenden Anbieter keinesfalls selbst. Er bevollmächtigt Avacon Connect zur Kündigung seines Telefonanschlusses beim bisherigen Anbieter und Portierung seiner Rufnummer. Avacon Connect wird die Kündigung und Portierung im Namen des Kunden mit dem bisherigen Anbieter abwickeln.
- 4.6. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich in der Verantwortung des bisherigen Anbieters. Der Portierungstermin wird von diesem in Abhängigkeit von der Vertragslaufzeit festgelegt.
- 4.7. Zum Portierungstermin wird innerhalb eines Zeitfenster die Rufnummer umgeschaltet. Während dieser Zeit (lt. TKG max. 24 h) ist die Rufnummer nicht erreichbar.
- 4.8. Verbindungen zu Premium Rate-Diensten mit der Vorwahl „0900“ sind mit Schaltung des Anschlusses netzseitig gesperrt.
- 4.9. Mit schriftlichem Auftrag können kostenpflichtig ebenfalls abgehende Verbindungen zu verschiedenen Rufnummerngassen und ins Ausland gesperrt werden.
- 4.10. Avacon Connect wird im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten versuchen, atypische Verbindungen zu erkennen und durch entsprechende Maßnahmen nach eigenem Ermessen und im Interesse des Kunden blockieren. Die Erkennung und Sperrung solcher Verbindungen kann jedoch aus technischen Gründen von Avacon Connect nicht garantiert werden.
- 4.11. Verbindungsnetzbetreiberdienstleistungen (Call by Call und Preselection) können nicht genutzt werden.
- 4.12. R-Gespräche nach § 119 des TKG sind zum Schutz vor Missbrauch standardmäßig gesperrt. Eine Entsperrung ist kostenpflichtig möglich.
- 4.13. Wichtige Leistungsmerkmale der Avacon Connect VoIP
  - Anschlüsse:
  - Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)
  - Übermittlung/Unterdrückung der eigenen Rufnummer (CLIR)
  - Ständige Anrufweiserschaltung
  - Anrufweiserschaltung verzögert
  - Anrufweiserschaltung bei besetzt
  - Fax Unterstützung mittels G 711
  - Dreierkonferenz
 Die Verfügbarkeit der Leistungsmerkmale ist ggf. vom zum Einsatz kommenden Telefon abhängig.
- 4.14. Der Kunde stellt sicher, dass Telefonanlagen und angeschlossene Endgeräte nach dem aktuellen Stand der Technik gegen Angriffe durch Dritte gesichert sind. Herstellerpasswörter müssen durch individuelle, geheime Passwörter ersetzt werden.
- 4.15. Die Nutzung von Flatrates für Massenkommunikation (z. B. Call-Center, Meinungsforschung, Fax-Broadcasting) ist nicht zulässig.
- 4.16. Möchte der Kunde mit seinen Daten in ein öffentliches Telefonverzeichnis aufgenommen werden, erfasst Avacon Connect die vom Kunden gelieferten Daten und leitet sie zum Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse und elektronische Auskunftsdienste weiter. Der Kunde kann wählen, ob er in gedruckten, elektronischen und/oder digitalen Verzeichnissen erscheinen möchte. Avacon Connect schuldet nur die richtige Weitergabe der Daten und hat mögliche Fehler in den Redaktionen nicht zu vertreten.

## 5. Verfügbarkeit, Entstörung, Wartung

- 5.1. Avacon Connect gewährleistet eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeit in Höhe von 98,5 %. Die Bemessung beginnt mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistung. Die Verfügbarkeit des Anschlusses ist dabei die tatsächliche Verfügbarkeit in Stunden innerhalb des Kalenderjahres im Verhältnis zu der theoretisch möglichen nutzbaren Anzahl von Stunden. Die Verfügbarkeit bezieht sich dabei ausschließlich auf die in Verantwortung der Avacon Connect betriebenen Netzelemente. Ausfälle infolge planmäßiger und angekündigter Wartungsarbeiten im Netz und Ereignissen höherer Gewalt oder welche von Vorlieferanten zu verantworten sind, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.
- 5.2. Avacon Connect ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- 5.3. Zeitweilige Störungen aus Gründen höherer Gewalt können u. a. sein: Streiks, Aussperrung, behördliche Anordnungen sowie zwingend erforderliche technische Änderungen an den Anlagen der Avacon Connect. Die Avacon Connect wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen.
- 5.4. Wird die Dauer der Durchführungen von Reparaturen durch die Witterung verzögert, so werden die fixen monatlichen Entgelte anteilig zurückerstattet.
- 5.5. Servicebereitschaft: montags bis freitags von 08:00 bis 20:00 Uhr und samstags von 08:00 bis 16:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- 5.6. Eventuelle Störungen sind technischen Hotline der Avacon Connect mitzuteilen. Die Störungsannahme erfolgt unter der Rufnummer 05102 783 1111 montags bis freitags von 07:30 bis 21:00 Uhr und samstags von 08:00 bis 21:00 Uhr. Es sei denn, der Tag fällt auf einen gesetzlichen Feiertag. Außerhalb dieser Zeiten nehmen wir die Störungen über die Mailbox und per E-Mail (service@avacon-connect.de) an. Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der Avacon Connect.
- 5.7. Die Avacon Connect wird unverzüglich mit der Entstörung beginnen. Kann die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages beseitigt werden, dann wird die Avacon Connect den Kunden am Folgetag darüber informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Die Fristen zur Beseitigung von Störungen sind eingehalten, wenn der Anschluss innerhalb der gesetzlichen Fristen (TKG § 58) wieder, wenn auch ggfls. übergangsweise mit Qualitäts-

einschränkungen, genutzt werden kann. Avacon Connect informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

- 5.8. Der Kunde ist bei der Beseitigung von Störungen zur Mitwirkung verpflichtet (§ 58 TKG) und wird in zumutbaren Umfang Avacon Connect oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- 5.9. Avacon Connect ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der Avacon Connect, die auf
  - a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der Avacon Connect,
  - b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von Avacon Connect durch Kunden oder Dritte oder
  - c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der Avacon Connect erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der Avacon Connect beruhen.

## 6. Tarife, Anschlusssperre

- 6.1. Die jeweils gültigen Tarife sind in den Preisblättern unter [www.avacon-connect.de](http://www.avacon-connect.de) veröffentlicht.
- 6.2. Für eine vom Kunden schuldhaft verursachte Sperrung des Anschlusses wird ein Betrag in Höhe von 50,00 € inkl. der gesetzl. MwSt. erhoben. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

## 7. Endgeräte

- 7.1. Der Kunde ist in der Wahl seiner Endgeräte/Router frei und kann ein eigenes geeignetes Endgerät einsetzen. Ein Endgerät muss folgende Mindestanforderungen erfüllen:
  - Internet
    - WAN – Interface 1000 / 100 Base – T RJ45 Port
    - DHCP Client (DHCPv4 – RFC2131)
    - Ethernet nach IEEE802.1q
    - VLAN 132 für die Internetdaten
  - Telefonie
    - SIP (Sip Sessions Initiation Protokoll – RFC3261)
    - RTP (RealTime Transport Protokoll – RFC3550)
    - UDP (RFC768)
    - VLAN 232 für die Sprachdaten
- 7.2. Der Kunde kann eine Fritz! Box lt. Preisliste in Verbindung mit einem Auftrag Internet und Telefonie käuflich bei Avacon Connect erwerben.

---

### Avacon Connect GmbH

Peiner Str. 47, 30880 Laatzen, Telefon +49 (0)800 8080570, [info@avacon-connect.de](mailto:info@avacon-connect.de)

Handelsregister: Amtsgericht Hannover, HRB 217017; Sitz: Laatzen, Ust.-Id.-Nr. DE319536326

Geschäftsführer: Detlef Gieselmann, Sebastian Weinrich

Aufsichtsbehörde: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn