

Leistungsbeschreibung Surf – gültig ab 04.05.2026

1. Allgemeines

Die htp GmbH (im Folgenden htp genannt) überlässt dem Kunden mit dem Produkt Surf den nachfolgend beschriebenen Internetzugangsdienst.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Sofern htp diese Leistungen nicht mehr bereitstellt, kann der Kunde hieraus keine Rechte oder Ansprüche gegen htp geltend machen; insbesondere besteht für den Kunden kein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages und kein Recht auf Schadensersatz.

2. Anschluss

2.1 Anschlussbereitstellung

htp stellt den Anschluss am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt bereit. Die hausinterne Verbindung zwischen diesem Übergabepunkt und den kundenseitigen Endgeräten (z.B. Router) in den Räumlichkeiten des Kunden obliegt dem Kunden.

Die Installation von kundenseitigen Endgeräten ist nicht Teil der Leistung, kann jedoch auf Wunsch und gegen gesondertes Entgelt, sofern realisierbar, und nach Rücksprache mit htp beauftragt werden.

2.2 Anschlusstechnik

htp stellt den Anschluss in paket-vermittelter (IP-basierter) Technik bereit.

2.3 Netzabschlussgeräte

Für die Nutzung des Anschlusses und die Anschaltung von Endgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten benötigt der Kunde ein Netzabschlussgerät (Router). Der Router muss zumindest die Leistungsmerkmale VDSL-Vectoring und VDSL unterstützen und abwärtskompatibel zu ADSL2+ sein sowie die aktuelle Firmware verwenden. Ebenso muss der Router die Möglichkeit besitzen, neben der PPPoE-Session (Internet) eine zweite Verbindung für die VoIP-Session mit gesondertem VLAN bzw. VPI/VCI und DHCP aufzubauen. Für den Fall, dass kundenseitig ein htp Glasfaseranschluss (FTTH) vorliegt, muss der Router ergänzend über einen Ethernet Uplink verfügen. Der Router muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses mit Strom versorgt werden.

2.3.1 Router von htp

htp bietet abhängig vom gewählten Produkt und der zugrundeliegenden Anschlusstechnologie dem Kunden entsprechend passende Router zum Betrieb des Anschlusses kostenpflichtig an. Es besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes Router-Modell.

Je nach zugrunde liegender Anschlusstechnik ist es erforderlich, dass der Kunde den von htp bereitgestellten Router im Zuge der Erstinstallation selbstständig konfiguriert. Eine entsprechende Anleitung wird dem Kunden hierzu von htp zur Verfügung gestellt.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist htp berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf das Endgerät zu übermitteln. Während der Aktualisierung ist das Endgerät für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie, inklusive Notrufe.

2.3.2 Vom Kunden mitgebrachter Router

Statt eines von htp zur Verfügung gestellten Routers kann der Kunde einen eigenen Router wählen. In diesem Fall hat der Kunde Sorge dafür zu tragen, den entsprechend passenden Router zum Betrieb des Anschlusses zu verwenden. htp stellt dem Kunden die für den Zugang zum Netz der htp erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung. Für die Konfiguration des Routers als auch den ordnungsgemäßen Anschluss und Betrieb am Netzabschlusspunkt der htp ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde nimmt an automatischen Updates und Aktualisierungen per Fernwartung nicht teil. Es obliegt dem Kunden seine Endgeräte auf dem aktuellen Stand zu halten und entsprechend gegen Zugriff durch Dritte zu sichern. Es ist zu beachten, dass htp – bedingt durch die Vielzahl von am Markt verfügbaren Routern – keine technische Unterstützung für andere als von htp überlassene Endgeräte anbieten kann. Es obliegt dem Kunden sicherzustellen, dass der Router die Schnittstellen der htp bedienen kann. Etwaige Einschränkungen des Anschlusses auf Grund des vom Kunden frei gewählten Routers gehen zu Lasten des Kunden.

3. Internetzugang

htp ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum weltweiten Internet.

3.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Abhängig vom vertraglich vereinbarten Bandbreitenprodukt wird der Internet-Zugang standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in der untenstehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden und ist u. a. abhängig von:

- der Netzauslastung des Internet-Backbones
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software)
- den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Leitungslänge und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer breitbandiger Internet-Zugänge innerhalb einer Inhouse-Vernetzung können gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden. Die Bandbreite setzt sich aus dem Downstream und dem Upstream zusammen. Als Upstream wird der Datentransfer vom Kunden zum Internet, als Downstream der Datentransfer vom Internet zum Kunden bezeichnet.

3.2 Bandbreitenauswahl

Die vorhandenen Bandbreiten richten sich nach dem gewählten Produkt, dem Standort des Kunden und der gewählten Zugangstechnik am Standort des Kunden.

Bandbreitenprodukt	Downstream (Mbit/s)			Upstream (Mbit/s)		
	minimal	normal ¹⁾	maximal ²⁾	minimal	normal ¹⁾	maximal ²⁾
Surf 50 (DSL)	27	40	50	2	7,5	10
Surf 100 (DSL)	54	83	100	20	32	40
Surf 250 (DSL)	175	200	250	20	35	40
Surf 150 (G.fast)	120	140	150	50	65	75
Surf 300	240	280 (G.fast) oder 300 (FTTH)	300	120	140 (G.fast) oder 150 (FTTH)	150 (G.fast)
Surf 500	400	500	500	200	250	250
Surf 600	500	550 (G.fast) oder 600 (FTTH)	600	250	270 (G.fast) oder 300 (FTTH)	300
Surf 1.000	700	850	1.000	375	450	500
Surf 2.000	1.400	1.700	2.000	900	1.000	1.000

1) Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit steht 80 % der Kunden des jeweiligen Produktes zur Verfügung.

2) Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upstream-Geschwindigkeit.

3.3 Upload-Upgrade (optional)

Sofern technisch verfügbar, bietet htp optional gegen Entgelt an einzelnen Anschlusstechniken und Standorten ein Upload-Upgrade der Bandbreite an. Die Kündigungsfrist für die Option beträgt 1 Monat.

Bandbreitenprodukt	Downstream (Mbit/s)			Upstream (Mbit/s)		
	minimal	normal ¹⁾	maximal ²⁾	minimal	normal ¹⁾	maximal ²⁾
Surf 150 (G.fast)	120	140	150	120	140	150
Surf 300	240	280 (G.fast) oder 300 (FTTH)	300	240	280 (G.fast) oder 300 (FTTH)	300
Surf 600	500	550 (G.fast) oder 600 (FTTH)	600	500	550 (G.fast) oder 600 (FTTH)	600

3.4 IP-Adresse

Die IP-Adressvergabe erfolgt in allen Anschlussvarianten dynamisch.

3.5 E-Mail Adressen

Die Vergabe und Anzahl von E-Mail Adressen wird in der Leistungsbeschreibung htp Mail geregelt.

4. Optionen

Nachstehende Optionen können gegen Entgelt zum Produkt Surf jeweils dazu gebucht werden.

4.1 Option Sprachdienst

Nach Beauftragung des optionalen Sprachdienstes Fon kann der Kunde mit Hilfe angeschlossener Endeinrichtungen Telefonverbindungen entgegennehmen und zu anderen Teilnehmern herstellen, soweit htp mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und der andere Teilnehmer technisch erreichbar ist. htp stellt dem Kunden standardmäßig eine ihr von der Bundesnetzagentur zugewiesene Ortsnetzzufnummer und einen Sprachkanal zur Nutzung bereit. Hiervon abweichend kann htp mit dem Kunden Ortsnetzzufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der htp übertragbar sind (Rufnummernportierung). Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde die Rufnummer fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen erfolgt keine Unterdrückung. Im Rahmen von Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird. Gleiches gilt für die Rufnummer des Kunden bei abgehenden Verbindungen.

Kunden dürfen nur deutsche Rufnummern aufsetzen und in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermitteln, an denen sie ein Nutzungsrecht haben. Notrufnummern und Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste, neuartige Dienste oder Premium-Dienste sowie Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste dürfen nicht in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermittelt werden. Die Übermittlung ausländischer Rufnummern ist grundsätzlich nicht zulässig. Im Rahmen des Sprachdienstes werden im Falle von IP-basierter Anschlusstechnik Datenpakete über bestehende lokale Computernetze und/ oder das Internet übermittelt. Eine Verschlüsselung findet nicht statt. htp weist auf die damit verbundenen Sicherheitsrisiken, insbesondere die geringere Abhörsicherheit der Gespräche, hin. Für Schäden, die aus den vorstehend beschriebenen Gefahren entstehen und nicht durch htp schuldhaft verursacht sind, übernimmt htp keine Haftung.

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber und auch während der standardmäßigen Trennung der Internet-Verbindung nicht möglich. Für eine einwandfreie Notruffunktionalität muss der eingesetzte Router ordnungsgemäß installiert und betrieben werden. htp empfiehlt daher den Einsatz der von htp zur Verfügung gestellten Router. Etwaige Einschränkungen der Notruffunktionalität, die von vom Kunden mitgebrachten Router verursacht werden, gehen zu Lasten des Kunden.

Der von htp zur Verfügung gestellte IP-basierte-Anschluss eignet sich nicht für den Einsatz im Zusammenhang mit Alarmanlagen, Hausnotrufsystemen, Fernabfragesystemen und E-Cash-Geräten.

Der Sprachdienst wird in Verbindung mit einer Festnetz-Flat angeboten und hat eine Kündigungsfrist von 1 Monat. Der Anschlussvertrag bleibt hiervon unberührt. Die Festnetz-Flat umfasst Gespräche ins bundesweite Festnetz. Ausgeschlossen sind Verbindungen zu Mobilfunk- Auslands- und Sonderrufnummern sowie Datenverbindungen. Dem Kunden ist untersagt, den Anschluss ständig bzw. gewerblich Dritten zur Nutzung zu überlassen, dauerhafte Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einzurichten. Darüber hinaus darf die Festnetz-Flat nicht für die Durchführung von Massenkommunikation wie z.B. Faxbroadcast, Call-Center- und Tele-Marketing-Aktionen sowie für Internet- oder Dateneinwahlen genutzt werden. Ausgeschlossen sind ebenfalls Verbindungen, bei denen der Anrufer einen von der Dauer der Verbindung abhängigen Vermögensvorteil erhält.

4.2 Option Rufnummern und Leitungen (optional)

Für den Fall, dass mehrere Rufnummern gewünscht werden, kann eine kostenpflichtige Rufnummernoption für bis zu 10 Rufnummern und insgesamt 2 Leitungen gesondert beauftragt werden.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages Surf mit Option Fon oder der Option Sprachdienst beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Option. Die Option kann separat mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden; das Bestehen des Anschlussvertrags Surf oder Surf mit Option Sprachdienst bleibt hiervon unberührt

4.3 Option Mobilfunk-Flat

Der Kunde kann zu der Option Sprachdienst die Option Mobilfunk-Flat dazu buchen. Der Optionstarif Mobilfunk-Flat umfasst Telefon- und Faxverbindungen in die nationalen Mobilfunknetze. Sonderrufnummern sind ausgeschlossen. Dem Kunden ist untersagt, den Anschluss ständig bzw. gewerblich Dritten zur Nutzung zu überlassen, dauerhafte Anrufweiterstellungen oder Rückruffunktionen einzurichten. Darüber hinaus darf die Mobilfunk-Flat nicht für die Durchführung von Massenkommunikation wie z.B. Faxbroadcast, Call-Center- und Tele-Marketing- Aktionen sowie für Internet- oder Dateneinwahlen genutzt werden. Ausgeschlossen sind ebenfalls Verbindungen, bei denen der Anrufer einen von der Dauer der Verbindung abhängigen Vermögensvorteil erhält.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages Surf mit Option Fon oder der Option Sprachdienst beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes Mobilfunk-Flat. Der Optionstarif Mobilfunk-Flat kann separat mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden; das Bestehen des Anschlussvertrags Surf oder Surf mit Option Sprachdienst bleibt hiervon unberührt.

4.4 Option International-Flat

Die Option International-Flat beinhaltet Verbindungen ins Festnetz, außer Sonderrufnummern, in folgende Länder: Australien, Belgien, Dänemark, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kanada, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, USA, Vatikanstadt. Ausgeschlossen sind Verbindungen zu Sonderrufnummern, Online-Diensten sowie sonstige Datenverbindungen. Dem Kunden ist untersagt, den Anschluss ständig bzw. gewerblich Dritten zur Nutzung zu überlassen, dauerhafte Anrufweiterstellungen oder Rückruffunktionen einzurichten. Darüber hinaus darf die International-Flat nicht für die Durchführung von Massenkommunikation wie z.B. Faxbroadcast, Call-Center- und Tele-Marketing-Aktionen sowie für Internet- oder Dateneinwahlen genutzt werden. Ausgeschlossen sind ebenfalls Verbindungen, bei denen der Anrufer einen von der Dauer der Verbindung abhängigen Vermögensvorteil erhält.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages Surf mit Option Sprachdienst oder der Option Sprachdienst beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes International-Flat. Der Optionstarif International-Flat kann separat mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden; das Bestehen des Anschlusses bleibt hiervon unberührt.

5. Service Level

5.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Anschlusses beträgt im Jahresdurchschnitt 98 %. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sowie nicht im Verantwortungsbereich der htp liegende Umstände sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

5.2 Support

Die Kundenbetreuung ist von Montag bis Samstag in der Zeit von 8.00 bis 22.00 Uhr unter der Rufnummer: 0800 / 222 9 111 erreichbar. Sie nimmt auch Störungsmeldungen entgegen.

5.3 Servicetechniker

Soweit erforderlich, vereinbart htp mit dem Kunden den Besuch eines Servicetechnikers.

5.4 Störungsbeseitigung

Störungen werden gemäß der Regelung in Ziffer 13 der AGB beseitigt.