

#### 1. Allgemeines

Die htp GmbH (im Folgenden htp genannt) überlässt dem Kunden mit **htp Surf & Fon** die nachfolgend beschriebenen Telefon- und Internetdienstleistungen einschließlich des Anschlusses im Teilnehmeranschlussnetz der htp.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und im Falle einer möglichen Leistungseinstellung durch htp für den Kunden kein Recht zur außerordentlichen Kündigung sowie kein Anspruch auf Minderung oder Schadensersatz.

#### 2. Anschluss

##### 2.1 Anschlussbereitstellung

htp stellt den Anschluss am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt bereit. Die hausinterne Verbindung des Übergabepunktes mit der Einrichtung des Abschlusses des Telefonnetzes (Technische Anschlusseinheit, TAE) und zur Anschaltung von Endgeräten in den Räumlichkeiten des Kunden obliegt dem Kunden.

Auch die Installation der Endeinrichtung und des Internetzugangs ist nicht Teil der Leistung, kann jedoch auf Wunsch und gegen gesondertes Entgelt ebenso wie die Installation der Abschlusseinrichtung in der Nähe des Übergabepunktes seitens htp vorgenommen werden.

##### 2.2 Anschlusstechnik

htp stellt den Anschluss grundsätzlich in paket-vermittelter (IP-basierter) Technik bereit. Ist diese Anschlusstechnologie am Kundenstandort nicht verfügbar, stellt htp den Anschluss in paket-vermittelter VoIP-Technik (Voice over IP) zur Verfügung.

##### 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. Ebenso sollte der Router die jeweils aktuellste Firmware nutzen und auch 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, sollte der Router ergänzend über einen Ethernet Uplink verfügen.

##### 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 an. Es besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes, unentgeltliches Router-Modell.

Je nach zugrunde liegender Anschlusstechnik, kann es erforderlich sein, dass der Kunde den Router im Zuge der Erstinstallation selbstständig auf die zur Netztechnologie passenden Betriebsart einstellt. Eine entsprechende Anleitung wird dem Kunden hierzu in Papierform und/oder auf der Internetseite von htp zur Verfügung gestellt.

Der Router muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses mit Strom versorgt werden. 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. Die dem Router beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten.

##### 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 seines Routers als auch den ordnungsgemäßen Anschluss und Betrieb am Netzabschlusspunkt der htp (in der Regel die Telefonanschlussdose) 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. 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 unten stehenden 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 Inhouseanbieters
- 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 Inhousevernetzung 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 IP-Adresse

Die IP-Adressvergabe erfolgt in allen Anschlussvarianten dynamisch.

#### 3.3 Bandbreitenauswahl

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

Bandbreitenprodukt	Downstream (kbit/s)			Upstream (kbit/s)		
	minimal	normal <sup>1)</sup>	maximal <sup>2)</sup>	minimal	normal <sup>1)</sup>	maximal <sup>2)</sup>
Surf & Fon 16.000	1.000	9.000	16.000	100	900	1.000
Surf & Fon 50.000	27.000 oder 45.000 (FTTH)	40.000 oder 50.000 (FTTH)	50.000	2.000 oder 45.000 (FTTH)	7.500 oder 48.000 (FTTH)	10.000 oder 50.000 (FTTH)
Surf & Fon 100.000	54.000 oder 90.000 (FTTH)	87.000 oder 100.000 (FTTH)	100.000	2.000 oder 20.000 (Vectoring) oder 90.000 (FTTH)	9.500 oder 32.000 (Vectoring) oder 96.000 (FTTH)	10.000 oder 40.000 (Vectoring) oder 100.000 (FTTH)
Surf & Fon 250.000	200.000 (G.fast)	225.000 (G.fast)	250.000 (G.fast)	100.000 (G.fast)	180.000 (G.fast)	250.000 (G.fast)
	225.000 (FTTH)	250.000 (FTTH)	250.000 (FTTH)	225.000 (FTTH)	240.000 (FTTH)	250.000 (FTTH)
Surf & Fon 500.000	400.000 (G.fast)	450.000 (G.fast)	500.000 (G.fast)	100.000 (G.fast)	180.000 (G.fast)	250.000 (G.fast)
	400.000 (FTTH)	450.000 (FTTH)	500.000 (FTTH)	225.000 (FTTH)	240.000 (FTTH)	250.000 (FTTH)
Surf & Fon 1.000.000	600.000 (G.fast)	750.000 (G.fast)	1.000.000 (G.fast)	100.000 (G.fast)	180.000 (G.fast)	250.000 (G.fast)
	700.000 (FTTH)	850.000 (FTTH)	1.000.000 (FTTH)	400.000 (FTTH)	450.000 (FTTH)	500.000 (FTTH)

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.

#### 3.4 E-Mail Adressen

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

#### 4. Sprachdienst

##### 4.1 Verbindungen

Der Kunde kann 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.

**Verbindungen anderer Anbieter (Call-by-Call oder Pre-Selection) kann der Kunde nicht in Anspruch nehmen.**

##### 4.2 Rufnummern und Leitungen

htp stellt dem Kunden standardmäßig eine ihr von der Bundesnetzagentur zugewiesene Ortsnetzzufnummer und einen Sprachkanal zur Nutzung bereit. Für den Fall, dass mehrere Rufnummern gewünscht werden, kann eine kostenpflichtige Rufnummernoption für bis zu 10 Rufnummern und insgesamt 2 Leitungen beauftragt werden (Kündigungsfrist 3 Monate zum Monatsende).

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 abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummer wünscht.

Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde die Rufnummer fallweise unterdrücken.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen erfolgt keine Unterdrückung.

##### 4.3 Datenübertragung

Im Rahmen des Sprachdienstes werden im Falle von IP-basierter Anschlusstechnik (VoIP) 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.

##### 4.4 Diensterufnummern

Die Erreichbarkeit von Verbindungen zu offline abgerechneten Rufnummern (z.B. 0900, 012, 0181, 118) setzt eine entsprechende Vereinbarung des Diensteanbieters mit htp voraus. Bei Verbindungen zu diesen Rufnummern kommt ein Vertrag nur zwischen dem Kunden (Anrufer) und dem jeweiligen Diensteanbieter zustande. htp kann dennoch aufgrund einer bestimmten Vereinbarung mit dem Anbieter zur Rechnungsstellung über die betreffenden Verbindungsentgelte gegenüber dem Endkunden berechtigt sein. Sofern der Kunde htp eine Einzugsermächtigung erteilt, umfasst diese auch sämtliche Verbindungsentgelte, die htp gegenüber dem Endkunden aufgrund einer Vereinbarung mit dem jeweiligen Diensteanbieter abrechnet. htp ist darüber hinaus berechtigt, die in diesem Zusammenhang für die Fakturierung und das Inkasso relevanten Informationen von dem Anbieter bzw. einem berechtigten Dritten einzuholen und an diesen zu übermitteln.

##### 4.5 Automatische Trennung der Verbindung

Eine über den Internet-Zugang hergestellte Verbindung wird nach durchgängiger Nutzung einmal pro Tag unterbrochen. Dies führt zu einem Gesprächsabbruch und einer kurzzeitigen Nichterreichbarkeit. Danach erfolgt ein automatischer Wiederaufbau

##### 4.6 Notruf bei IP-basiertem / VoIP- Anschluss

**Die Notruffunktionalität ist bei den IP-basierten Anschlüssen eingeschränkt. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber und – auch bei VoIP- auch während der standardmäßigen Trennung der Internet-Verbindung (alle 24 Stunden bis zu 30 Sekunden) 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.**

##### 4.7 Alarmanlagen, Hausnotruf, Fernabfragesysteme von Versorgern, E-Cash

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

##### 4.8.Rufnummernanzeige

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.

##### 4.9. Anrufweiserschaltung

htp leitet die ankommenden Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer weiter. Der Kunden legt die Bedingungen durch eigene Eingabe fest, beim IP- / VoIP basierten Anschluss über ein Webportal.

#### 4.10 htp Voicebox

htp stellt dem Kunden eine htp Voicebox zur Verfügung. Die Leistung der htp Voicebox für den Sprachdienst ergibt sich aus der separaten Leistungsbeschreibung htp Voicebox.

#### 4.11 Einschränkungen bei Flattarif

Bei Nutzung der Sprachflat des Sprachdienstes ist es dem Kunden untersagt, den Anschluss ständig bzw. gewerblich Dritten zur Nutzung zu überlassen, dauerhafte Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einzurichten. Darüber hinaus darf die Sprachflat 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.

#### 4.12 Optionen zum Sprachdienst

Die Optionen htp Fon Mobil, htp International Flat, htp International und htp Türkei sind nur bei rechtsgültigem Abschluss bzw. Bestehen des entsprechenden Produktes Surf & Fon verfügbar.

Bei Nutzung der Optionstarife htp Fon Mobil, htp International, htp International Flat, htp Türkei ist es dem Kunden untersagt, den Anschluss ständig bzw. gewerblich Dritten zur Nutzung zu überlassen, dauerhafte Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einzurichten. Darüber hinaus dürfen die Tarife 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.

##### 4.12.1 Leistungsumfang / Mindestvertragslaufzeit und Kündigung htp Fon Mobil

Der Optionstarif htp Fon Mobil ermöglicht dem Kunden, Telefon- und Faxverbindungen zu bestimmten beauftragten nationalen Mobilfunknummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen htp Preisliste herzustellen. Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes htp Fon Mobil. Der Optionstarif htp Fon Mobil kann separat mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden; das Bestehen des Anschlussvertrages bleibt hiervon unberührt.

##### 4.12.2 Leistungsumfang / Mindestvertragslaufzeit und Kündigung htp Türkei

Der Optionstarif htp Türkei ermöglicht dem Kunden, Telefon- und Faxverbindungen zu bestimmten beauftragten türkischen Festnetznummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen htp Preisliste herzustellen. Hierfür steht ein monatliches Kontingent von 400 Minuten zur Verfügung. Bei Nichtausnutzung des Minutenkontingents verfällt dieses am Monatsende. Jede weitere Minute außerhalb des Minutenkontingents wird gem. htp Preisliste abgerechnet. Sonderrufnummern sind ausgeschlossen.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes htp Türkei. Der Optionstarif htp Türkei kann separat mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden; das Bestehen des Anschlusses bleibt hiervon unberührt.

##### 4.12.3 Leistungsumfang / Mindestvertragslaufzeit und Kündigung htp International Flat

Der Optionstarif htp International Flat ermöglicht dem Kunden, Telefon- und Faxverbindungen zu bestimmten internationalen Festnetznummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen htp Preisliste herzustellen. Sonderrufnummern sind ausgeschlossen. Ausgeschlossen sind auch Verbindungen zu Online-Diensten sowie sonstige Datenverbindungen. Eine Kundeninformation über geografische Rufnummern von Online-Diensten, wird im Internet unter [www.htp.net](http://www.htp.net) bereitgestellt.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes htp International Flat. Der Optionstarif htp International Flat kann separat mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden; das Bestehen des Anschlusses bleibt hiervon unberührt.

##### 4.12.4 Leistungsumfang / Mindestvertragslaufzeit und Kündigung htp International

Der Optionstarif htp International ermöglicht dem Kunden, Telefon- und Faxverbindungen zu bestimmten internationalen Festnetznummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen htp Preisliste herzustellen. Sonderrufnummern sind ausgeschlossen. Ausgeschlossen sind auch Verbindungen zu Online-Diensten sowie sonstige Datenverbindungen. Eine Kundeninformation über geografische Rufnummern von Online-Diensten, wird im Internet unter [www.htp.net](http://www.htp.net) bereitgestellt. Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes htp International. Der Optionstarif htp International kann separat mit einer Frist von 1 Werktag zum Monatsende gekündigt werden; das Bestehen des Anschlusses bleibt hiervon unberührt.

## Leistungsbeschreibung

### htp Surf & Fon

Stand: 15.04.2020



#### 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 10 der AGB beseitigt. Auf Wunsch informiert htp den Kunden über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung.