

1 Leistungen der novanetz GmbH

Diese Leistungsbeschreibung der novanetz GmbH (im Folgenden novanetz genannt) ist gültig für die folgenden Optionen der Produktreihe „novanetz“: nova 200, nova 500, nova 1000

2 Internetdienste

Der Kunde kann mit den Internetanschlüssen von novanetz Verbindungen ins Internet aufbauen. Die Down- und Uploadgeschwindigkeiten werden gemäß der Produktbeschreibung zur Verfügung gestellt. Dabei gilt es zu beachten, dass die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit von den physikalischen und technischen Merkmalen des Endkundenanschlusses abhängt. Daher kann eine feste Zugangsbandbreite nicht garantiert werden.

3 Voraussetzungen

Voraussetzung ist ein beauftragter Glasfaseranschluss in das Gebäude des Kunden, der zum Zweck der novanetz Anbindung hergestellt wurde. Dies geschieht durch Vertragsschluss zwischen dem Kunden und dem örtlichen Partner-Netzbetreiber von novanetz.

4 Telefondienste

Der Kunde kann mit dem von novanetz zur Verfügung gestellten Telefonanschlüssen Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen. Die Wählverbindungen umfassen Sprachverbindungswünsche zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale und internationale Telefon-Festnetze, Mobilfunknetze sowie ausgewählten Sonder- und Servicrufnummern. Nicht im Verantwortungsbereich von novanetz liegen Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endgeräte. Sofern es mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde, werden Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern hergestellt. Verbindungen zu „call by call“ Diensten können nicht hergestellt werden. Es ist nicht möglich, eine feste Einstellung einer Verbindungsnetzteilnehmerkennzahl herzustellen. Dem Kunden wird eine Teilnehmerrufnummer zugeteilt, sofern dieser nicht bereits über eine verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte. Auf Wunsch sind bis zu drei Rufnummern möglich.

Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die folgenden Standardleistungsmerkmale sind Grundfunktionen des Telefonanschlusses, wenn das eingesetzte Endgerät diese unterstützt:

- Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner
- Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner
- Dreierkonferenz
- Anklopfen
- Rückfragen/Makeln
- Anrufweiterleitung

5 Eintrag in Telekommunikationsverzeichnisse

Auf Wunsch des Kunden leitet novanetz Rufnummer, Name und Adresse an entsprechende Auskunftsdienste weiter.

6 Rechnungsstellung

Nach Inbetriebnahme des Anschlusses erhält der Kunde monatlich per E-Mail eine Rechnung. Hier werden die geführten Gespräche zusätzlich zu den Grundentgelten nach aktueller Preisliste berechnet und aufgeführt. Auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten erhält der Kunde eine detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungs nachweis. Die Zielrufnummern können hier entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. Verbindungen zu Beratungsstellen werden gemäß § 99 TKG Absatz 2 nicht aufgelistet.

7 Speicherung der Verbindungsdaten

Im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten kann der Kunde das Speicherverfahren seiner Verbindungsdaten wählen. Macht der Kunde keinen Gebrauch seines Wahlrechts, werden die Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummern zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte gemäß § 97 TKG Absatz 3 nach Rechnungsversand gespeichert.

8 Service

8.1 Allgemeine Entstörung

Eine Störung des Kundenanschlusses kann während der Geschäftszeiten montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr gemeldet werden.

8.2 Entstörprozess

Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht sowohl auf der Auftragsbestätigung als auch auf der Rechnung. Bei Eingang der Störungsmeldung wird unverzüglich geprüft, ob es sich um eine Störung im novanetz handelt oder in Fremdnetzen. Wenn die Störung durch Fremdnetze verursacht wird, gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers. Im Weiteren werden die Störungen klassifiziert und bearbeitet.

8.3 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Telefon und Internetdienstes beträgt 97,5 %.