Die Stadtwerke Hammelburg GmbH (nachstehend HABNET) erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend der vertraglichen Vereinbarung folgende Leistungen:

- Internetanschluss inkl. Internet-Flatrate
- Telefonanschluss inkl. Sprach-Flatrate

HABNET erbringt diese Leistungen zu den nachfolgend beschriebenen Bedingungen. Für die Nutzung des Internet- und Telefonanschlusses ist eine Stromversorgung in den Räumlichkeiten des Kunden erforderlich; eine Stromversorgung durch HABNET ist – auch bei Stromausfall beim Kunden – nicht möglich.

1. Internetanschluss

HABNET ermöglicht dem Kunden über einen Internetanschluss den Zugang zum öffentlichen Internet. Der Internetanschluss umfasst die dynamische Zuteilung einer IPv4-Adresse aus dem Adressraum gemäß RFC 6598 und einer öffentlichen IPv6-Adresse (Dual-Stack), sowie eines IPv6-Prefix für die Adressierung des Kundennetzes. Für IPv4 erfolgt der Internetzugang der Endgeräte des Kunden über Network Address Translation (NAT444). Dabei werden die IPv4-Adressen sowohl durch den Kundenrouter als auch ein zentrales NAT-Gateway umgesetzt. Statisches Portforwarding wird von HABNET nicht konfiguriert. Optional können öffentliche IPv4-Adressen gegen Entgelt überlassen werden. Für IPv6 erfolgt der Internetzugang der Endgeräte des Kunden ohne Adressumsetzung. Zum Schutz vor unbefugten Zugriffen aus dem Internet empfiehlt HABNET dringend den Einsatz einer geeigneten Firewall und Virenschutzsoftware durch den Kunden.

Tarifbandbreiten und Übertragungsgeschwindigkeit: Die maximalen Übertragungsgeschwindigkeiten (Tarifbandbreiten) betragen je nach beauftragtem Tarif:

Produkt	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	Maximal	Normal	Minimal	Maximal	Normal	Minimal
HAB 50	50	45	35	20	18	14
HAB 100	100	90	70	40	36	20
HAB 400	400	400	360	200	200	180
HAB 1000	1000	1000	900	500	500	450

Entsprechend der technischen Ausführung und ihrer Parameter kann die an der Anschlussadresse erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von der Tarifbandbreite abweichen. Bei Ausführung als Glasfaser-Anschluss und Nutzung der Hausverkabelung kann die Qualität der Hausverkabelung die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit beeinflussen. Die Geschwindigkeit während der Nutzung kann abhängig von der Netzauslastung des Internet-Backbone, der Geschwindigkeit der übertragenden Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem, WLAN, etc.) variieren. HABNET stellt die an der Anschlussadresse technisch mögliche Maximalgeschwindigkeit zur Verfügung, maximal jedoch die beauftragte Tarifbandbreite.

Internet-Flatrate: Die Nutzung des Internetanschlusses wird pauschal abgerechnet. Das Nutzungsentgelt ist im Grundentgelt des jeweiligen Tarifes enthalten.

2. Telefonanschluss

HABNET überlässt dem Kunden einen IP-basierten Telefonanschluss. Mit Hilfe eines angeschalteten Endgerätes des Kunden können Verbindungen mit anderen Anschlüssen entgegengenommen oder hergestellt werden. Die Verbindungen werden gemäß dem beauftragten Tarifmodell berechnet. Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter (z.B. Call-by-Call) sowie Datenübertragungen und Interneteinwahl über den Sprachkanal sind nicht möglich. Verbindungen zu offline berechneten Sonderrufnummern (z.B. 0900x Nummern) werden aus dem Netz der HABNET nicht vermittelt.

Sprach-Flatrate: abgehende Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz (Festnetz-Flat), ins deutsche Festnetz und deutsche Mobilfunknetze (Allnet-Flat) oder ins Festnetz bestimmter Länder (Festnetz-Flat international) werden pauschal abgerechnet, sofern ein entsprechender Tarif oder eine entsprechende Tarifoption gebucht wurde. Ausgenommen sind Verbindungen zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Rufnummern der Gasse 032x, sowie dauerhafte Anrufweiterschaltungen und Rückruffunktionen. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt gemäß Preisliste. Die Nutzung der Sprach-Flatrate ist grundsätzlich nicht möglich für Serviceprovider im Bereich Telekommunikation und Mehrwertdienste, Callcenter-Dienstleister und Anbieter von Massenkommunikationsdiensten, Verwaltungen, Finanzdienstleister, Krankenhäuser, Marktforschungsunternehmen und Anbieter, die TK- Dienstleistungen für Dritte bereitstellen. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung ist HABNET berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen und vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 200 Euro zu verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche von HABNET bleiben unberührt. Bei unternehmerischer oder gewerblicher Nutzung der Sprach-Flatrate können je Sprachkanal monatlich bis zu 2000 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden.

Rufnummernzuteilung und -mitnahme: Bei entsprechender Beauftragung kann der Kunde seine Rufnummer(n), die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde(n), in das Telefonnetz der HABNET mitnehmen (Portierung). Bei der Neuvergabe einer Rufnummer erhält der Kunde eine Rufnummer aus dem Rufnummernraum, der HABNET für das jeweilige Ortsnetz.

Qualität und Verfügbarkeit: Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98 % hergestellt.

Notruf bei Stromausfall: Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich.

Einzelverbindungsnachweis (EVN): Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller abrechnungsrelevanter Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden gemäß Kundenwunsch a) in vollständiger Länge oder b) um die letzten drei Ziffern verkürzt angegeben. Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen werden aus datenschutzrechtlichen Gründen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Sofern keine Einwendungen gegen die Rechnung erhoben werden, werden die Verbindungsdaten spätestens sechs Monate nach Versand der Rechnung gelöscht.

Telefonbucheintrag/Auskunft: HABNET veranlasst auf Antrag des Kunden die Aufnahme eines Kundendatensatzes in Kommunikationsverzeichnisse. Diese Verzeichnisse werden als Basis für gedruckte Telefonbücher, elektronische Medien und Auskunftsdienste genutzt. Der Standardeintrag ist kostenlos und enthält Namen, Anschrift und erste Rufnummer des Kunden. Die Länge des Namens ist auf 80 Zeichen begrenzt, für Vornamen und Namenszusätze oder eine zweite Rufnummer stehen zusätzlich 40 Zeichen zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden können Mitbenutzer eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes bei Antragstellung einschränken bzw. ihr zu einem späteren Zeitpunkt ganz oder teilweise widersprechen (siehe Datenschutzschutzhinweise).

Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses:

- Rufnummernanzeige: Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird übermittelt a) bei ankommenden Verbindungen, sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird, b) bei abgehenden Verbindungen, sofern dies vom Kunden nicht unterdrückt wird (CLIP). Ausgenommen Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung a) fallweise oder b) auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR).
- Anrufweiterschaltung (CF): Ankommende Verbindungen können a) ständig (CFU), b) wenn der Anschluss des Kunden besetzt ist (CFB) oder c) wenn die Verbindung nicht innerhalb von ca. 20 Sek. angenommen wird (CFNR), zu einem anderen Anschluss weitergeleitet werden. Zielanschluss und Art der Weiterschaltung kann der Kunde durch Selbsteingabe am eigenen Anschluss festlegen. Dem Zielanschluss wird, sofern der Netzbetreiber des Zielanschlusses dies unterstützt, der Vorgang der Rufweiterschaltung sowie ggf. die Rufnummer des weiterleitenden Anschlusses übermittelt.
- Premium-Rate-Dienste, Anschlusssperre: Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (0900x) sind gesperrt.

Abhängig von den technischen Möglichkeiten und Vereinbarungen zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern kann die Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

3. Ausführung des Anschlusses

Die Ausführung des Anschlusses erfolgt abhängig von der Verfügbarkeit des HABNET Glasfasernetzes an der Anschlussadresse des Kunden und der Art der Gebäudeverkabelung als

- Glasfaser-Anschluss mit Zuführung in die Wohnung des Kunden über a) die Telefon-Hausverkabelung, b) eine Glasfaser-Hausverkabelung oder c) - bei Gebäuden mit einer Wohneinheit - über eine Netzwerkverkabelung (LAN),
- Glasfaser-Anschluss mit Bereitstellung des Internet-/Telefonanschlusses neben dem Glasfaser-Abschlusspunkt, i.d.R. im Keller des Gebäudes (nur bei Gebäuden mit einer Wohneinheit),
- VDSL/G.fast-Anschluss über eine Teilnehmeranschlussleitung (TAL) bis in die Wohnung des Kunden

Voraussetzung für den Glasfaser-Anschluss sind der Anschluss des Gebäudes an das HABNET Glasfasernetz sowie bei Zuführung über die Hausverkabelung

a) eine geeignete Verkabelung, b) eine vom Hauseigentümer unterzeichnete Genehmigung und, c) abhängig von der Art der Hausverkabelung, eine Telefonabschlusseinheit (TAE) bzw. Glasfaser- Anschlussdose bzw. LAN-Anschlussdose (RJ45) in der Wohnung des Kunden. Voraussetzung für den VDSL/G.fast-Anschluss sind a) eine vorhandene, unbeschaltete Teilnehmeranschlussleitung und b) eine Telefonabschlusseinheit (TAE-Dose) in der Wohnung des Kunden. Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

4. **Netzabschluss**
   HABNET verkauft dem Kunden auf Wunsch einen Breitbandrouter. Der Kunde ist berechtigt eigene geeignete Breitbandrouter anzuschließen. Der Breitbandrouter bietet Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und ermöglicht die Anschaltung von geeigneten Endgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten (z.B. Telefon, PC). Der Breitbandrouter kann zusätzliche Leistungsmerkmale (z.B. WLAN, DECT) beinhalten, die der Kunde nutzen kann. Abhängig von der Ausführung des Anschlusses, überlässt HABNET dem Kunden ein Glasfaser-Netzabschlussgerät (ONT) zur Wandlung optischer Signale in elektrische Signale. Das Glasfaser-Netzabschlussgerät stellt den Abschluss des HABNET-Netzes dar. Der Übergabepunkt zwischen HABNET und dem Kunden ist die kundenseitige Schnittstelle des Glasfaser-Netzabschlussgerätes. Die Verantwortung für den Betrieb des Breitbandrouters und von Endgeräten (auch wenn diese von HABNET oder Dritten erworben wurden) an bzw. nach diesem Übergabepunkt liegt beim Kunden.

5. **Inbetriebnahme**
   Ein von HABNET gekaufter Breitbandrouter wird dem Kunden vor Schaltung des Anschlusses zugesandt und ist vorkonfiguriert. Das Glasfaser-Netzabschlussgerät wird von einem HABNET-Techniker angeschlossen. Glasfaser-Netzabschlussgerät und Breitbandrouter benötigen je eine freie 230V-Steckdose, die vom Kunden bereitzustellen ist. Bei Ausführung des Anschlusses über eine Telefon-Hausverkabelung bzw. Teilnehmeranschlussleitung (TAL) ist der Breitbandrouter an der 1. TAE-Dose, ansonsten am Glasfaser-Netzabschlussgerät anzuschließen. Bei einem Glasfaser-Anschluss in Einfamilienhäusern kann der Breitbandrouter ggf. auch neben dem Glasfaser-Netzabschlussgerät (i.d.R. im Keller) oder über eine geeignete Netzwerkverkabelung an einer LAN-Anschlussdose (RJ45) im Wohnraum des Kunden installiert werden.

6. **Entstörung**
   HABNET beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringt hierzu folgende Leistungen:
   - Annahme von Störungsmeldungen: Mo - So 0 - 24 Uhr (telefonisch oder über die Webseite www.HABNET.de).
   - Servicebereitschaft: Mo - Fr 8 - 18 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage.
   - Entstörfrist: Die Entstörfrist beträgt 24 Stunden, sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und sie endet mit Beseitigung der Störung oder mit Versand des Austauschgerätes bzw. dessen Bereitstellung zur Abholung.
   - Verfügbarkeit: Die jährliche Anschlussverfügbarkeit für den Internet- und Telefonanschluss beträgt mindestens 98,5%.

7. **Wartungsarbeiten**
   Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den täglichen Wartungsfenstern von 0 - 6 Uhr durchgeführt. Nichtverfügbarkeiten in diesem Zeitraum gelten nicht als Störung, d.h. sie werden nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

8. **Rechnungsstellung**
   Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das HABNET Kundenportal auf mein.HABNET.de, sowie sowie auf Wunsch per E-Mail. Geschäftskunden verweisen wir auf die steuerrechtlichen Vorschriften zur Archivierung, §14b UStG. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann gegen gesondertes Entgelt beauftragt werden. Bei Widerruf der Einzugsermächtigung oder erfolgloser Abbuchung wird die Rechnungsstellung automatisch auf Papierform mit postalischer Zustellung umgestellt und gemäß Preisliste mit Mehrkosten berechnet.