

Leistungsbeschreibung für flyingDSL via Funk (BWA) und via SAT

TVO erbringt im Rahmen des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages über FlyingDSL für Privatkunden die nachfolgend beschriebenen Leistungen.

1. flyingDSL-Anschluss

TVO stellt dem Kunden kostenpflichtig im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen drahtlosen Zugang zum Internet über den Anschluss von TVO zur Verfügung. Voraussetzung hierfür ist insbesondere die Verwendung der von TVO vorgegebenen Kunden-Anschlussgeräte gemäß dieser Leistungsbeschreibung. Der Kunde kann seine bereits vorhandene Teilnehmerrufnummer im Rahmen einer von ihm bei TVO beauftragten Rufnummernportierung vom bisherigen Anbieter beibehalten und erhält auf Wunsch zusätzlich eine weitere kostenlose Rufnummer von TVO.

Die Leistungen bei FlyingDSL stellt TVO je nach der vom Kunden gewählten Produktvariante durch DSL per Funk mittels BWA/WiMAX-Technik oder durch DSL per Satellit zur Verfügung.

Für die Nutzung von FlyingDSL benötigt der Kunde

- einen PC mit netzwerkfähigem (TCP/IP) Betriebssystem (z.B. Windows2000/NT/9x, MacOS, Linux, Solaris, IRIX, BSD etc.),
- eine Netzwerkkarte (10/100BT Ethernet Interface) oder Netzwerkrouter mit PPPoE Funktion,
- für die Nutzung von FlyingDSL via BWA/WiMAX eine FlyingDSL-Antenne,
- für die Nutzung von FlyingDSL via Satellit ein geeignetes Modem und eine Satellitenantenne mit iLNB.

TVO stellt dem Kunden ein Endgerät sowie eine entsprechende Antenne gem. Ziffer 3 dieser Leistungsbeschreibung zur Verfügung. Im Übrigen obliegt die Schaffung der erforderlichen technischen Voraussetzungen für die Nutzung von FlyingDSL dem Kunden, dies gehört nicht zum Leistungsumfang von TVO.

2. Bereitstellung des FlyingDSL-Anschlusses

TVO vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des TVO FlyingDSL-Anschlusses. Der FlyingDSL-Zugang kann nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn die Netzintegrität des Teilnehmernetzes hierdurch gefährdet wird.

3. Access-Modem, Installationsleistungen bei FlyingDSL

TVO stellt dem Kunden das notwendige Endgerät (CPE= Customer Premise Equipment / FlyingDSL-Antenne) - entweder eine Funkantenne für FlyingDSL via BWA/WiMAX oder eine Satellitenantenne für FlyingDSL via Satellit - unter Berücksichtigung der Bedingungen im Bestellformular zur Verfügung. Das CPE / FlyingDSL-Funkantenne verbleiben im Eigentum von TVO und sind vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben. Das CPE ermöglicht den Anschluss eines von TVO empfohlenen VoIP-Routers zur Übertragung von Sprache und Daten und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der VoIP-Router ist vom Kunden selbst zu besorgen oder bei Bestellung über TVO separat zu erwerben. Nach Vertragsbeendigung bleibt der VoIP-Router im Eigentum des Kunden. Im Falle der Standardinstallation installiert die TVO durch ihre Vertriebs-/Installationspartner beim Kunden das CPE / FlyingDSL-Antenne. Der Preis für Privatkunden im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Standardinstallation richtet sich - soweit nicht abweichend vereinbart - nach der jeweils gültigen Preisliste.

Diese Standardinstallation beinhaltet folgende Leistungen:

Außenwandmontage der Antenne bis zu 3,5 m Höhe mit Hilfe eines Wandarms (Wandabstand 25 cm), Bohrung in Mauerwerk in bis zu 45 cm Wandstärke, Durchmesser max. 18 mm, Kabel durchführen und ausspritzen mit Silikon und PU-Schaum, Verlegen des beigegebenen Datenkabels (maximal 20 m, Aufputz oder in vorhandenen Kanal / Leerrohr bis max. 5 m). Installation, Anschluss und Konfiguration der CPE / Antenne und des VoIP-Routers (Eigentum des Kunden – gesondert zu erwerben), Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Gesamteinheit (Daten / Sprache).

Voraussetzung für die Standardinstallation:

Existenz eines geeigneten, frei zugänglichen Installationsplatzes für Antenne / CPE (insbesondere ausreichende, durch Vertriebs-, Installationspartner zu ermittelnde Feldstärke, geeignete Befestigungsmöglichkeiten), relative Nähe des PC-Arbeitsplatzes zu der Antenneninstallation, funktionsfähige PC-Hard- und Software mit aktueller Version eines Internet Browsers (Microsoft Internet Explorer, Firefox, Safari), Existenz einer funktionstüchtigen Ethernet oder W-LAN Schnittstelle. Im Rahmen der Installation wird eine Außenantenne - oder Satelliten-Antenne am Haus des Kunden angebracht. Der Kunde stellt sicher, dass er das Recht zur Anbringung der Außenantenne – oder Satelliten-Antenne hat. Bei Mietshäusern hat der Kunde eine solche Erlaubnis von seinem Vermieter einzuholen. Maßnahmen zur Erdung und/oder zum Blitzschutz sind vom Kunden bereitzustellen. Der Kunde haftet gegenüber TVO für Schäden und/oder Aufwendungen, die aus einer Verletzung dieser Pflichten entstehen.

Über den in der Standardinstallation enthaltenen Leistungsumfang hinausgehende Leistungen kann der Kunde direkt beim der TVO selbst in Auftrag geben. Dies ist insbesondere dann erforderlich, wenn aufgrund spezifischer örtlicher Gegebenheiten am Ort der Installation eine Standardinstallation nicht möglich ist oder zum ordnungsgemäßen Empfang von FlyingDSL ausnahmsweise nicht ausreicht. Über die Standardinstallation hinausgehende Leistungen, einschließlich eines Mehraufwands an Material berechnen unsere Vertriebs-/Installationspartner dem Kunden nach Aufwand. Auch sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des FlyingDSL-Anschlusses stehen, kann die TVO auf Wunsch des Kunden in der Regel durchführen. Alle über die Standardinstallation hinausgehenden Leistungen stellt die TVO dem Kunden selbst direkt in Rechnung. Kann aufgrund topographischer und/oder anderer technischer Gegebenheiten am vorgesehenen Installationsort der FlyingDSL-Empfang nicht hergestellt werden, so gilt Ziff. 3.10 der AGB.

4. Verbindungsleistung

Der FlyingDSL-Service ermöglicht dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen von und zum globalen Netzwerk Internet per Funk oder via Satellit. Die TVO übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern und stellt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung. Im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten ermöglicht TVO dem Kunden den Empfang und Versand von Daten aus dem Internet, Telefonieren über Internet sowie bei FlyingDSL via Satellit den Empfang von kostenlosen und kostenpflichtigen digitalen TV- und Radioprogrammen. Zum unverschlüsselten Empfang kostenpflichtiger digitaler TV- und Radioprogramme kann u. U. ein Vertragsabschluss mit dem jeweiligen Anbieter nötig sein. Die Kosten hierfür hat der Kunde zu tragen. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist ausgeschlossen. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten und die Verfügbarkeit von FlyingDSL-Leistungsmerkmalen und der Internet-Zugang eingeschränkt sein.

5. TVO FlyingDSL-Zugänge

TVO ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung der den jeweiligen TVO FlyingDSL-Zugängen nachfolgend zugeordneten Anschlussbandbreiten an. Voraussetzung hierfür sind eine CPE und ein VoIP Router, die den technischen Anforderungen für TVO FlyingDSL via BWA/WiMAX entsprechen bzw. eine Satellitenantenne, ein iLNB und ein VoIP-Router, die den technischen Anforderungen für TVO FlyingDSL via Satellit entsprechen. TVO stellt die FlyingDSL-Zugänge in folgenden Produktvarianten zur Verfügung:

Produktbezeichnung Downstream Upstream

flyingDSL via Funk 1000 bis zu 1024 kBit/s bis zu 256 kBit/s
 flyingDSL via Funk 2000 bis zu 2048 kBit/s bis zu 384 kBit/s
 flyingDSL via Funk 4000 bis zu 4096 kBit/s bis zu 512 kBit/s
 flyingDSL via Funk 6000 bis zu 6144 kBit/s bis zu 512 kBit/s

flyingDSL via SAT 500 bis zu 512 kBit/s bis zu 96 kBit/s
 flyingDSL via SAT 1000 bis zu 1024 kBit/s bis zu 128 kBit/s
 flyingDSL via SAT 2000 bis zu 2048 kBit/s bis zu 128 kBit/s

Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit stellt die Maximum Information Rate (MIR) dar. Der Datenverkehr im TVO-Netz umfasst neben den Nutzungsdaten Protokollinformationen, die für die Übertragung und Vermittlung der Nutzdaten im Datenübertragungsnetz erforderlich sind. Der Datenverkehr wird im TVO-Netz mit den angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten transportiert. Es ist davon auszugehen, dass ungefähr 10% der zur Verfügung gestellten Übertragungsgeschwindigkeit für die im Datenverkehr enthaltenen Protokollinformationen in Anspruch genommen werden. Die konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Funktransponder oder des Satellitentransponders, von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Contentanbieters, von der Anzahl der gleichzeitig eingewählten Nutzer, sowie von dem vom Kunden gewählten Verschlüsselungsverfahren abhängig.

Daneben beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel die Entfernung des Kundenstandortes zur FlyingDSL Basisstation, die örtlichen Gegebenheiten (Störung z. B. durch Bäume, Sträucher, Gebäude), die jeweiligen Witterungsverhältnisse bei FlyingDSL via Satellit, die Übertragungstrecke zwischen Modem und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs sowie die Browsereinstellungen des Kunden, die am FlyingDSL-Zugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit. Um eine möglichst hohe Qualität von FlyingDSL für alle Kunden anbieten zu können, unterliegt FlyingDSL via Satellit einer Fair Use Policy (FUP). Mit FUP wird eine gleichmäßige Auslastung der Übertragungskapazität des Satellitentransponders auf alle Kunden gewährleistet, da eine übermäßige Nutzung oder Überlastung unter Umständen negative Auswirkungen auf die Gesamtleistung des Satellitennetzwerkes haben kann. Abhängig von der Auslastung des Satellitenübertragungsweges kann es daher zeitweilig für einzelne Kunden zu einer vorübergehenden Reduzierung der maximalen Übertragungsgeschwindigkeit kommen. Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit stellt daher keine garantierte Bandbreite dar, etwaige Schwankungen sind dadurch bedingt, dass die verfügbare Bandbreite auf alle Kunden aufgeteilt wird.

Der Kunde ist nicht berechtigt, FlyingDSL Dritten entgeltlich zum alleinigen Gebrauch zu überlassen oder weiterzuvermieten. FlyingDSL darf nicht in geschäftskundentypischen Szenarien oder/und dazu genutzt werden, einen Rechner permanent als Server erreichbar zu machen.

Zur erweiterten Absicherung des Sprach- und Datenverkehrs bietet TVO dem Kunden ein optionales Überspannungsschutzgerät zum Kauf an. Dieses Gerät erhöht die Sicherheit der FlyingDSL-Anlage gegen Überspannung in Folge eines Blitzschlags. Der Kunde ist sich darüber im Klaren, dass eine völlige Sicherheit gegen Blitzschäden auch durch diese Überspannungsschutzmaßnahme nicht gewährleistet werden kann und TVO aus diesem Grund für die Überspannungsschutzmaßnahme keinerlei Garantien übernimmt. Die Montage des Überspannungsschutzes hat der Kunde (ggf. durch Dritte) selbst zu bewerkstelligen. Im Übrigen gelten insoweit die AGB.

5.1 Fair Use Policy (FUP)

Um eine hohe Qualität der FlyingDSL SAT-Dienste für alle Kunden sicherzustellen, unterliegen die FlyingDSL SAT-Downloadgeschwindigkeiten einer Fair Use Policy (FUP). Mit FUP wird eine gleichmäßige Verteilung der Übertragungskapazität auf alle Kunden angestrebt. In Abhängigkeit von der Auslastung des jeweiligen Übertragungsweges kann es daher für einzelne Nutzer zur temporären Reduzierung in der maximalen Übertragungsgeschwindigkeit kommen. Eine Übersicht, ab welchem Datenübertragungsvolumen auf welche Downloadgeschwindigkeit abgerechnet wird, erhalten Sie auf Anfrage vom TVO-Kundenservice.

5.2 Internet und SIP Einwahl

Der Kunde hinterlegt im Kunden-Anschlussgerät (VoIP-Router) seinen Benutzernamen und Kennwort für den Internetzugang und seinen jeweiligen Zugangsdaten für die SIP-Konten. Diese Benutzerdaten werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Über erforderliche Änderungen des Benutzernamens informiert TVO den Kunden ebenfalls schriftlich.

5.3 Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des TVO-Internet-Zugangs eine IP-Hostadresse aus dem TVO-IP-Adressraum oder dem IP-Adressraum eines von TVO für die Erbringung dieser Leistung eingesetzten Vorlieferanten zugewiesen. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Hostadresse wird bei jedem Verbindungsaufbau automatisch vergeben. Aufgrund gesonderter Vereinbarung erhält der Kunde eine feste IP-Adresse zugewiesen.

6. Leistungsbeschreibung FlyingDSL VoIP

6.1 Leistungen

Die TVO stellt allen Nutzern von FlyingDSL (ausgenommen Nutzer des "Data-only"-Produktes FlyingDSL »FLIGHT DATA 2000«) im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Dienst TVO-VoIP zur Verfügung. TVO-VoIP ermöglicht Internet-Telefonie über einen zentralen Server und darüber hinaus auch Internet-Telefonie über eine Schnittstelle ins öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephone Network – PSTN). Der Dienst wird mit dem Protokoll SIP (nach RFC 3261) über den Internet-Zugang des Kunden realisiert. SIP (Session Initiation Protocol) dient als Steuerungsprotokoll dem Errichten, Ändern und Beenden von Kommunikationssitzungen (z.B. VoIP-Telefonaten) zwischen zwei oder mehreren Teilnehmern. Hierbei können zwei unabhängige Sprachverbindungen parallel aufgebaut werden, sofern keine abweichende Vereinbarung im Rahmen der Auftragserteilung getroffen wird.

6.2 Voraussetzungen

Zur Nutzung des Dienstes TVO-VoIP wird einer der empfohlenen VoIP-Router benötigt. Alternativ kann der Kunde eine SIP-fähige Software und direkt mit dem PC verbundene Audio-Ein- und Ausgabegeräte, wie z. B. ein Headset, Lautsprecher, Mikrophon verwenden. Für die gleichzeitige Sprachübertragung in beide Richtungen (sprechen und hören) muss der PC mit einer duplexfähigen Soundkarte ausgestattet sein. Besteht eine Verbindung zum Internet, meldet sich der Kunde via Software oder Endgerät mit seinen Zugangsdaten am SIP-Server im TVO-IP Netz an. Die im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Netzkomponenten (z. B. Firewalls, Router oder WLAN-Router u.a.) sind vom Kunden so zu konfigurieren, dass sie die Nutzung von TVO-VoIP nicht verhindern.

6.3 TVO FlyingDSL-VoIP

Mit TVO-VoIP sind Onnetgespräche mit anderen TVO-VoIP Nutzern sowie in das öffentliche deutsche Telefon-Festnetz oder anderen Netze (z.B. Handynetze, Auslandsnetze) möglich. Die Verbindungen werden laut Preisliste „FlyingDSL Telefonie“ - einsehbar unter www.televersa-online.de - bepreist. TVO stellt dem Kunden neben der bestehenden Rufnummer eine zusätzliche Rufnummer zur Nutzung zur Verfügung. TVO kann aufgrund zwingender gesetzlicher oder regulatorischer Vorgaben jederzeit die bereits vergebene Rufnummer zurücknehmen. Der Nutzer erhält in diesem Fall eine entsprechende Ersatznummer.

6.4 Verbindungsleistung

Ist der Kunde mit TVO-VoIP am SIP-Server von TVO angemeldet, kann er eingehende Anrufe entgegennehmen und Verbindungen zu anderen TVO-VoIP Nutzern oder jeder beliebigen Rufnummer herstellen. Bei Nutzung von TVO-VoIP über das Telekommunikationsnetz eines anderen Anbieters können die technischen Gegebenheiten dieses Telekommunikationsnetzbetreibers Einfluss auf die Sprach- und Videoqualität sowie die Verfügbarkeit von TVO-VoIP haben. Über TVO FlyingDSL hergestellte Internet-Verbindungen werden nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung automatisch getrennt. Wird zum Zeitpunkt der Trennung der Internetverbindung FlyingDSL VoIP aktiv genutzt, führt dies zu einem Gesprächsabbruch und kurzzeitiger Nichterreichbarkeit. Ein am SIP-Server angemeldeter SIP-Client baut nach Trennung einer Internet-Verbindung in der Regel selbstständig die Verbindung zum SIP-Server wieder auf, sobald eine erneute Internet-Verbindung besteht. Ein selbständiger Aufbau einer Internetverbindung durch das Modem kann aufgrund der Datenübertragung von SIP-Clients initiiert werden.

6.5 Weitere Verbindungsleistungen TVO-VoIP, Sicherheitsvorkehrungen

Mit TVO-VoIP kann der Kunde auch Verbindungen zu Teilnehmern im öffentlichen Telefonnetz (PSTN) entgegennehmen und herstellen lassen. Verbindungen über Dienstnummern und Sonderrufnummern können aus technischen Gründen nicht hergestellt werden. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist möglich. TVO behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt TVO dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Die Auswahl eines anderen Verbindungsnetzbetreibers über TVO-VoIP ist nicht möglich. Für die Durchführung aller lokalen Sicherheitsvorkehrungen am PC und Anschluss des Kunden ist alleine der Kunde verantwortlich. Die Nutzung des FlyingDSL-Anschlusses zu Zwecken des Phishing, Spoofing, Hacking, für Spam und ähnliche rechtswidrige Handlungen ist dem Kunden strikt untersagt.

6.6 Basisleistungen bei TVO FlyingDSL VoIP

TVO FlyingDSL VoIP bietet in Verbindung mit einem von TVO vorgeschlagenen VoIP-Router dem Kunden folgende Basisleistungen:

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers: Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- Übermittlung der eigenen Rufnummer: Dabei wird die Rufnummer des TVO-VoIP-Anschlusses an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.
- Unterdrückung der Rufnummernübermittlung: sowohl fallweise als auch dauerhaft.
- Anrufweitzerschaltung bei ankommenden Verbindungen ist in folgenden Fällen möglich:
 - ständige Anrufweitzerschaltung
 - Anrufweitzerschaltung bei Nichtmelden
 - Anrufweitzerschaltung bei besetztem Anschluss
 - Anrufweitzerschaltung, wenn Nutzer offline
- Rückfrage/Makeln: Während des Gesprächs kann der Kunde eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Gesprächspartnern wechseln (Makeln).
- Dreierkonferenz: Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.
- Anklöpfen: Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer Anruf durch ein akustisches und optisches Signal angezeigt.
- Forking: Mehrere am SIP-Server angemeldete Geräte (z.B. Hardphone und Softphone) klingeln parallel bei Anrufergang.
- Paralleler Verbindungsaufbau: Von mehreren am SIP-Server angemeldeten Geräten können parallel Gesprächsverbindungen aufgebaut werden.

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden nur genutzt werden, wenn sie von den Endgeräten und Einrichtungen des Kunden (Router, IP-Telefon) unterstützt werden und

Leistungsbeschreibung für flyingDSL via Funk (BWA) und via SAT

auf Seiten des Kunden die erforderliche Internetzugangsbandsbreite zur Verfügung steht. Insbesondere können einige der obigen Funktionen dann nicht zur Verfügung stehen, wenn der Kunde einen nicht von TVO empfohlenen Router benutzt.

6.7 Zusätzliche Leistungen TVO FlyingDSL VoIP

Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen: TVO identifiziert auf schriftlichen Antrag des Kunden auch netzübergreifend Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein. Hierzu muss der Kunde die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzen. TVO dokumentiert die Angaben des Kunden. TVO erteilt die Auskunft nur für Anrufe, die nach der Stellung des Antrags durchgeführt werden. Eine Identifizierung des Anrufers durch TVO ist in der Regel auch dann möglich, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat. TVO unterrichtet den Inhaber des Anschlusses, von dem die festgestellten Verbindungen ausgegangen sind, dass über diese Auskunft erteilt wurde. TVO kann hiervon absehen, wenn der den Antrag stellende Kunde schriftlich schlüssig vorgetragen hat, dass ihm aus dieser Mitteilung wesentliche Nachteile entstehen können, und diese Nachteile bei Abwägung mit den schutzwürdigen Interessen der Anrufenden als wesentlich schwerwiegender erscheinen.

6.8 Besondere Nutzungsbedingungen FlyingDSL VoIP

TVO bietet den Dienst TVO-VoIP unter dem Vertrag „FlyingDSL privat“ für folgende Benutzergruppen und Benutzungszwecke nicht an:

- Businesskunden mit klassischen Business-Nutzungsszenarien
- Mehrwertdienste- und Telekommunikationsanbieter
- Anbieter und Nutzer von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter von Faxbroadcastdiensten, von Call-Center- und Telefonmarketingleistungen

Die unentgeltlichen Gespräche über TVO-VoIP gemäß dieser Leistungsbeschreibung und die zusätzliche Preisliste „FlyingDSL Telefonie“ umfassen nicht:

- Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um für Dritte Telekommunikationsdienste zu erbringen
- Telekommunikationsdienste, die der Kunde entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt
- unter Nutzung der Funktionalität Anrufweitschaltung hergestellte Verbindungen
- Verbindungen, bei denen der Anrufer, der Angerufene oder ein Dritter aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines
- mittels der Funktionalität „Rückfrage“ oder „Dreierkonferenz“ hergestellten Verbindungen.

Diese sind anhand der zusätzlichen Preislisten zu FlyingDSL, die auf der Homepage der Televersa unter www.televersa-online.de eingesehen werden können, gesondert zu vergüten.

7. Zusätzliche Leistungen von FlyingDSL

Sofern nicht anders vereinbart, stellt TVO im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden folgende Zusatzleistungen zur Verfügung:

- mindestens ein E-Mail Postfach mit mindestens 100 MB Speichervolumen
- bis zu 5 E-Mail Adressen (vorname.nachname@flyingDSL.de + 4 weitere E-Mail-Adressen (Alias) in der Form wunschname*@flyingDSL.de auf Wunsch)
- der Zugriff auf das Postfach kann mit handelsüblichen Mailprogrammen über die POP 3 Schnittstelle erfolgen.

8. Service Level Agreement für TVO FlyingDSL Daten & VoIP

8.1 Störungen

Störungen von FlyingDSL-Anschlüssen und Netzkomponenten, die im Verantwortungsbereich von TVO liegen, werden von TVO schnellstmöglich beseitigt.

Störungsmeldung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen bei FlyingDSL hat TVO eine kostenlose Service-Rufnummer eingerichtet. Diese lautet: 0800 359 464 375

Anschlussverfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des von TVO bereitgestellten Internet-Zugangs beträgt >97 %. Die Verfügbarkeit des Internetzugangs berechnet sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit des Internetzugangs in Stunden in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Verfügbarkeitsstunden auf einen Berechnungszeitraum von jeweils 12 Monaten während der Vertragslaufzeit. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

SIP-Serververfügbarkeit

Die SIP-Serververfügbarkeit beträgt >97%. Die SIP-Serververfügbarkeit berechnet sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit des SIP-Servers in Stunden in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Verfügbarkeitsstunden auf einen Berechnungszeitraum von jeweils 12 Monaten während der Vertragslaufzeit. Der SIP-Server gilt als verfügbar, wenn der Kunde eine Verbindung zum Server aufbauen kann. Zeiten für Wartung, Installation und Umbau sowie Störungszeiten von Telekommunikationsanlagen Dritter, die die TVO zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Kundenverhältnis nutzt, bleiben bei der Berechnung der Anschluss- und SIP-Serververfügbarkeit unberücksichtigt.

8.2 Wartungsarbeiten

TVO ist berechtigt, in der Zeit von 01:00 bis 05:00 Uhr für insgesamt 8 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen nicht zur Verfügung.

8.3 Beschränkungen des FlyingDSL-Service

Zeitweilige Störungen des FlyingDSL-Service können sich auch aus Gründen höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Aufstand, Unruhen, Embargo, Explosion, Brand, Hochwasser, Arbeitskampfmaßnahmen, staatliche Eingriffe, Stromausfall, Störung von Telekommunikationsverbindungen, Unwetter, Streik, Aussperrung), sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen der TVO (z. B. Verbesserungen des Netzes, Änderung der Standorte der Anlagen, Anbindung der Stationen an das öffentliche Leitungsnetz etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Funknetzes erforderlich sind (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.), sowie wegen kurzfristiger Kapazitätsauslastung des eingesetzten Funkverfahrens ergeben. Die TVO wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Schließlich kann die Übertragungsgeschwindigkeit durch atmosphärische Bedingungen und topographische Gegebenheiten sowie Hindernisse (z. B. Bäume und Gebäude) gestört sein.

Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung eines Internetzugangs erfolgt aus technischen Gründen ein Abbruch der Verbindung. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

8.4 Entstörung

Sofern zur Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbaren TVO oder ein Installationspartner einen Termin zwischen dem Kunden und einem Service-Techniker eines Vertriebs-/Installationspartners von TVO. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung im Termin nicht möglich (insbesondere wegen Abwesenheit des Kunden zur vereinbarten Zeit), bemüht sich die TVO um Vereinbarung eines Ersatztermins. TVO ist berechtigt, dem Kunden die Kosten einer hierdurch erforderlichen zusätzlichen Anfahrt in Rechnung zu stellen.

TVO ist berechtigt, dem Kunden die durch eine unberechtigte Störungsmeldung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Eine Störungsmeldung ist unberechtigt, wenn eine Störung der von TVO bereitgestellten technischen Einrichtungen nicht vorliegt und der Kunde dies hätte erkennen können. Auf Wunsch informiert TVO den Kunden über die erfolgreiche Entstörung.

9. Rechnung

Der Preis für FlyingDSL beinhaltet bei einigen Angeboten den Zugang zum Internet, die Verbindungspreise für die Einwahl in das IP-Netz, sowie bei einigen Angeboten die VoIP flat in das deutsche Festnetz. Weitere Positionen regelt die jeweils gültige Preisliste. Der Kunde erhält von TVO in der Regel monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Die Rechnungszustellung erfolgt kostenlos per E-Mail an die im Bestellformular angegebene E-Mail-Adresse oder über die Funktion „TVO-Rechnung-Online“ auf der Televersa-Webseite. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt berechnet.

9.1 TVO Rechnung E-Mail

Gibt der Kunde eine E-Mail-Adresse für die Rechnungszustellung an, ist TVO berechtigt, aber nicht verpflichtet, dem Kunden die Rechnung und einen ggf. beauftragten Einzelverbindungs-nachweis statt auf dem Postweg online zum Herunterladen bereitzustellen. Über die Verfügbarkeit jeder neuen Rechnung und jedes neuen Einzelverbindungs-nachweises erhält der Kunde eine Benachrichtigung an die im Bestellformular angegebene E-Mail-Adresse. Der Kunde verpflichtet sich, TVO über eine Änderung seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren sowie unter der angegebenen E-Mail-Adresse eingehende E-Mails regelmäßig abzurufen. Es gelten die Datenschutzhinweise in Ziff. 11 dieser Leistungsbeschreibung. Der Kunde erhält neben der TVO-Rechnung-Online keine Rechnung auf dem Postweg.

9.2 TVO Rechnung Online

Der Zugang zu den Rechnungsdaten und ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten erfolgt über unser Portal www.televersa-online.de unter der Rubrik Kundenservice per Login mit der Rechnungskontonummer und einem individuellen Passwort und ist in der Regel über jeden Internet-Zugang möglich. Die SSL-Verbindung benutzt eine 128-Bit-Verschlüsselung. Damit können das Rechnungsdokument des Kunden und der EVN heruntergeladen werden, ohne dass Dritte darauf Zugriff nehmen können. Rechnung und EVN werden Ihnen hierbei als PDF-Dokument zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält das für den Zugang notwendige individuelle Passwort per E-Mail oder per Post und kann dieses jederzeit ändern. Rechnungsdokumente werden 13 Monate, Einzelverbindungsdaten 80 Tage nach Rechnungsdatum aus dem Rechnung-Online-System gelöscht.

Die kostenlose TVO Rechnung Online beinhaltet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von TVO folgende Funktionen:

- Änderung des individuellen Passwortes
- Änderung der Adresse für die E-Mail-Benachrichtigung
- Download von Rechnungen und Einzelverbindungen im PDF-Format

TVO behält sich die jederzeitige Änderung der Rechnung-Online Funktionen vor. Die Grundfunktionen bleiben jedenfalls erhalten.

Die TVO - Rechnung-Online Login-Seite ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar.

Die TVO - Rechnung-Online ist für Privatkunden nur mit Einzugsermächtigung erhältlich.

10. Verwendung der Kundendaten

Für die Verwendung der personenbezogenen Daten des Kunden gilt Ziffer 13 der AGB von TVO. Ergänzend hierzu verwendet TVO die Kundendaten nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen.

10.1 Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse

TVO nimmt Rufnummer(n), Anschrift, Namen des Kunden und zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer (Zustimmung erforderlich) in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse auf, wenn der Kunde dies im Bestellformular beantragt. Der Kunde hat im Bestellformular die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Der Kunde kann seine Daten auch ausschließlich der Telefonauskunft zur Verfügung stellen. Der Kunde kann ebenfalls entscheiden, ob über seinen kompletten Eintrag oder nur über seine Rufnummer(n) Auskunft erteilt werden soll. Erhält der Kunde bei Auftragserteilung neue Rufnummern, wird die erste Rufnummer in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen.

TVO darf die vom Kunden für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreibern, Dienstleistern) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Für die Richtigkeit der Eintragungen in andere Teilnehmerverzeichnisse übernimmt TVO keine Gewähr. Durch eine Erklärung gegenüber TVO kann der Kunde jederzeit den Umfang seiner Eintragung einschränken oder einer Veröffentlichung insgesamt widersprechen. Die in den öffentlichen Verzeichnissen eingetragenen Daten können nach den Vorschriften des BDSG von jedermann für Werbezwecke genutzt werden. Einen Widerspruch gegen die Nutzung der veröffentlichten Daten für Werbezwecke muss der Kunde an die jeweils werbenden Firmen richten.

10.2 Telefonauskunft

Auskünfte über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Kundendaten darf TVO im Einzelfall (ggf. durch Dritte) z. B. über eine Telefonauskunft erteilen. Auf Wunsch des Kunden können auch über die Rufnummer hinausgehende Auskünfte erteilt werden. Wünscht der Kunde eine Mitteilung seines Namens und/oder Anschrift an Personen, denen nur die Rufnummer bekannt ist, nicht („Inversauskunft“), kann er durch eine Erklärung gegenüber TVO einer solchen Auskunftserteilung widersprechen. Der Widerspruch wird in den Verzeichnissen von TVO bzw. in denen der Deutschen Telekom AG vermerkt und muss auch von anderen Anbietern einer Telefonauskunft beachtet werden.

Televersa Online GmbH
Siemensstraße 22
84051 Essenbach

Amtsgericht Traunstein: HRB-Nr. 16082