

Informationen zu den toni Internet-Produkten (Leistungsbeschreibung) für Privat- und Geschäftskunden der Breitbandversorgung Deutschland GmbH und Tochtergesellschaften Stand: 01.07.2022



1. TONI INTERNET

Die im Folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich auf die Produkte die Internet-Zugang über den Glasfaseranschluss der Breitbandversorgung Deutschland GmbH und Tochtergesellschaften (BBV) bieten.

Privatkunden	Geschäftskunden	
toni basic	work	pro
toni family	toni work basic	toni pro
toni family +	toni work	toni pro+
toni giga	toni work +	toni progiga

1.1 Bandbreite

BBV garantiert folgende Bandbreite auf dem Glasfasernetz der BBV, also zwischen dem Glasfaserabschluss (ONT) beim Endkunden und dem zentralen Netzknoten in der Gemeinde:

	Geschwindigkeit zum Kunden (Download)	Geschwindigkeit vom Kunden (Upload)
toni basic, toni work basic, toni pro	300 MBit/s	300 MBit/s
toni family, toni work	500 MBit/s	500 MBit/s
toni family +, toni work+, toni pro +	700 MBit/s	700 MBit/s
toni giga, toni pro giga	1 GBit/s	1 GBit/s

Die vom Kunden tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit kann abhängig von den physikalischen und technischen Merkmalen der vom Endkunden eingesetzten Router und Endgeräte sowie der vor Ort vorhandenen Hausverkabelung hinter dem Glasfaseranschluss abweichen. Die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit liegt außerhalb der Verantwortung der BBV und ist nicht durch die BBV beeinflussbar. Der Kunde kann die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit jederzeit z. B. durch Nutzung der Webseite der Bundesnetzagentur zur Messung der Datenübertragungsrate überprüfen, die unter <https://breitbandmessung.de/test> zur Verfügung gestellt wird. Eine andere Quelle für einen Geschwindigkeitstest ist z. B. <http://speedtest.net>.

Die vorstehend genannten Download- und Upload-Geschwindigkeiten werden von BBV unabhängig von dem genutzten Datenvolumen bereitgestellt. BBV wendet keine Verkehrsmanagementmaßnahmen an.

1.2 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Internetdienstes beträgt 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

1.3 Wunschtermin

Der Kunde kann einen Wunschtermin für die Aufschaltung eines toni-Produktes angeben. Damit soll ermöglicht werden, dass der Kunde die besonderen Konditionen für den Glas- und Hausanschluss während der Vorvermarktungs- und Bauphase wahrnehmen kann, obwohl evtl. noch ein Vertrag mit einem anderen Anbieter besteht.

Es wird darauf hingewiesen, dass der Wunschtermin keine Verpflichtung zur Zurverfügungstellung der Dienstleistung durch BBV darstellt. Ein Produkt kann erst zur Verfügung gestellt werden, wenn der Haus- und Glasfaseranschluss fertiggestellt und der Glasfaseranschluss aktiviert wurde.

Der Hausanschluss und auch der Glasfaseranschluss werden zu einem von BBV zu bestimmenden Zeitpunkt gebaut.

Der Wunschtermin kann maximal 24 Monate nach Vertragsunterzeichnung sein.

1.4 IP-Adressen

Nach Aufbau der Verbindung wird in der Regel eine neue IP-Adresse zugeteilt. BBV wird versuchen, dem Kunden eine IPv4 Adresse zuzuweisen. Bei IPv4 Adressknappheit behält sich BBV das Recht vor, stattdessen eine IPv6 Adresse oder im Bedarfsfall Carrier Grade NAT einzusetzen. Auf Wunsch stellt BBV dem Kunden kostenpflichtig eine feste IP-Adresse zur Verfügung. IP Adressen werden bei Privatkundentarifen grundsätzlich dynamisch vergeben. Bei den Geschäftskundentarifen toni pro, toni pro+ und toni pro giga ist eine (1) feste IP Adresse bereits enthalten, bei den Geschäftskundentarifen toni work basic, toni work und toni work+ kann sie als zusätzliche, kostenpflichtige Option hinzugebucht werden. Reverse DNS (rDNS) ist grundsätzlich sowohl für IPv4 als auch für IPv6 Adressen möglich.

2. TONI DIREKT (DSL)

Die im Folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich auf die Produkte, die Internet-Zugang über den DSL-Anschluss der Breitbandversorgung Deutschland GmbH und Tochtergesellschaften (BBV) bieten.

2.1 Produktbeschreibung, Laufzeit von toni direkt, Umstellung von toni direkt auf das toni Glasfaser-Produkt

Toni direkt stellt ein DSL-Produkt dar, das BBV ausschließlich Kunden anbietet, die gegenüber BBV einen Auftrag für einen Glasfaseranschluss erteilt haben, bis BBV dem Kunden den Glasfaseranschluss bereitstellt. Die Mindestvertragslaufzeit von toni direkt beträgt – vorbehaltlich einer früheren automatischen Beendigung, wie nachfolgend dargestellt – abhängig vom gewählten toni direkt-Tarif 12 Monate bzw. 24 Monate und beginnt mit dem Tag der Aktivierung des DSL-Produkts. Wird der Vertrag über toni direkt nicht zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit vom Kunden in Textform mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt, verlängert sich dieser automatisch auf unbestimmte Zeit und kann nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit ordentlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat gekündigt werden. Den Abschluss sowie die Kündigung des Vertrags über toni direkt lässt den Auftrag des Kunden für sowie einen ggf. geschlossenen Vertrag über den BBV Glasfaseranschluss und das toni Glasfaser-Produkt unberührt. Sollte jedoch der Kunden den Vertrag über den BBV Glasfaseranschluss und das toni Glasfaser-Produkt kündigen, stellt dies zugleich auch eine Kündigungserklärung bezüglich des Vertrags über toni direkt dar, für welchen die o.g. Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist gelten.

Toni direkt kann nach Ablauf bzw. Kündigung des Vertrages mit dem bisherigen DSL-Anbieter kurzfristig aufgeschaltet werden und wird mit technischer Verfügbarkeit und Aktivierung des BBV Glasfaseranschlusses auf das vom Kunden beauftragte toni Glasfaser-Produkt umgestellt. Damit wird ermöglicht, dass ein toni-Kunde bei seinem bisherigen Anbieter keine langfristige Vertragsverlängerung eingehen muss, solange der Glasfaseranschluss der BBV noch nicht zur Verfügung steht. Die DSL-Leistungen (toni direkt) enden mit Aktivierung des Glasfaseranschlusses und Freischaltung des Internet- oder Telefonieprodukts über diesen Glasfaseranschluss, ohne dass es einer Vertragsänderung oder einer Kündigung bedarf. Bis zur Umstellung von toni direkt auf das toni Glasfaser-Produkt gelten die Preise gemäß aktueller Preisliste und Ziffer 2 dieser Leistungsbeschreibung für toni direkt (DSL), nach der Umstellung die Preise und Ziffer 1 dieser Leistungsbeschreibung für toni Internet (Glasfaser) für das beauftragte toni Glasfaser-Produkt. Die BBV wird den Kunden über die Umstellung von toni direkt auf das toni Glasfaser-Produkt mindestens zwei Wochen vorab unterrichten. Zur Umstellung muss der Kunde seine Router-Konfiguration für Glasfaser-Internet anpassen bzw. den von BBV erworbenen Router verwenden.

2.2 DSL-Anschluss

Voraussetzung für die Erbringung von toni direkt ist das Bestehen eines Teilnehmeranschlusses des Kunden an das feste öffentliche Telekommunikationsnetz. Der DSL-Anschluss wird dem Kunden im Rahmen der beauftragten Anschlussleistungen vorbehaltlich der technischen Verfügbarkeit eines DSL-Anschlusses zur Breitbandnutzung des Internets zur Verfügung gestellt. BBV schaltet die vom Kunden gewünschte, jedoch nicht mehr als die maximal am DSL-Anschluss des Kunden verfügbare Bandbreite. Die Qualität des Internetzugangsdienstes und die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt vom eingesetzten Router sowie den Leistungsparametern der jeweiligen Anschlussleitung ab. Diese ergeben sich u. a. aus der Entfernung (Leitungslänge) des Anschlussortes des Kunden zum zugehörigen Verteiler, dem Signal-Rausch-Abstand, Störsignalen, Reflexionen sowie dem Adernquerschnitt der jeweiligen TAL (Teilnehmer-Anschluss-Leitung). Der Kunde stimmt dem Abschluss mit der nächstniedrigen verfügbaren DSL-Bandbreite zu, wenn aus technischen Gründen das DSL-Produkt nicht mit der gewünschten Bandbreite realisiert werden kann.

2.3 Telefonie und Optionen

Sofern der Kunde zum toni Glasfaser-Produkt Telefonie und/oder zusätzliche Optionen beauftragt hat, werden diese zum Vertrag zugehörigen Zusatzleistungen auch unter toni direkt erbracht. Dies gilt nicht für TV-Optionen (BBV TV), denn TV-Optionen werden nicht unter toni direkt erbracht, sondern erst mit Umstellung auf das toni Glasfaser-Produkt.

2.4 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit von toni direkt beträgt 97,0% im Jahresdurchschnitt. Wartungs-, Installations-, Umbauzeiten und unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen. Technisch bedingt werden DSL-Einwahlen einmal täglich getrennt. Eine sofortige (automatische) Wiedereinwahl ist möglich.

2.5 IP-Adressen

Nach DSL-Einwahl wird in der Regel eine neue dynamische IP-Adresse zugeteilt. BBV wird dem Kunden bevorzugt eine IPv4 Adresse zuweisen. Bei IPv4 Adressknappheit behält sich BBV das Recht vor, stattdessen eine IPv6 Adresse oder im Bedarfsfall Carrier Grade NAT einzusetzen.

2.6 Termin

Obwohl kurzfristige Bereitstellungen eines DSL-Neuanchlusses möglich sind, sollte das gewünschte Datum für die Schaltung des DSL-Anchlusses mindestens 10 Tage bei Anschlüssen ohne Rufnummernportierung und 30 Tage bei Anschlüssen mit Rufnummernportierung in der Zukunft liegen. BBV übernimmt keinerlei Verantwortung für die erfolgreiche Bereitstellung des DSL-Anchlusses, wenn diese Mindestfrist unterschritten wird.

2.7 Entgelte

Die Entgelte können den Preislisten, Verträgen oder Produktbeschreibungen entnommen werden. Die Aktivierungsgebühr für den BBV-DSL-Anschluss entfällt, wenn der Kunde auch einen BBV Glasfaseranschluss beauftragt hat.

2.8 Bandbreiten

Die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten beim Produkt toni direkt ist abhängig von der jeweiligen verfügbaren Technologie und in nachstehender Tabelle aufgeführt:

	Geschwindigkeit zum Kunden (download)			Geschwindigkeit vom Kunden (upload)		
	minimal	normalerweise zur Verfügung stehend	maximal / beworben	minimal	normalerweise zur Verfügung stehend	maximal / beworben
toni direkt 16	2,4 Mbit/s	9,5 Mbit/s	16 Mbit/s	0,704 Mbit/s	1,5 Mbit/s	2,4 Mbit/s
toni direkt 50	47 Mbit/s	27,9 Mbit/s	50 Mbit/s	2,7 Mbit/s	9,4 Mbit/s	10 Mbit/s
toni direkt 100	54 Mbit/s	83,8 Mbit/s	100 Mbit/s	20 Mbit/s	33,4 Mbit/s	40 Mbit/s
toni direkt 250	175 Mbit/s	200 Mbit/s	250 Mbit/s	20 Mbit/s	35 Mbit/s	40 Mbit/s

Im Falle geringer Geschwindigkeit kann die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Streaming-Dienste, Online-Spiele, große Downloads oder E-Mail-Anhänge) nur eingeschränkt oder mit Verzögerungen möglich sein.

Der Kunde kann die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit jederzeit z. B. durch Nutzung der Webseite der Bundesnetzagentur zur Messung der Datenübertragungsrates überprüfen, die unter <https://breitbandmessung.de/test> zur Verfügung gestellt wird. Eine andere Quelle für einen Geschwindigkeitstest ist z. B. <http://speedtest.net>.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung zwischen der tatsächlichen Geschwindigkeit und der vorstehend angegebenen Geschwindigkeit oder bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Qualität des Internetzugangsdienstes stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche gemäß den AGB der BBV sowie ggf. ein Anspruch auf Entschädigung gem. § 58 Telekommunikationsgesetz „Entstörung“ zu.

BBV wendet keine Verkehrsmanagementmaßnahmen an.

3. RECHNUNGSSTELLUNG

Nach Inbetriebnahme des Anschlusses erhält der Kunde die Rechnung auf dem Endkundenportal der BBV zum Download angeboten. Alternativ kann der Kunde einen kostenpflichtigen Versand einer ausgedruckten Rechnung per Post abonnieren. Hier werden monatlich wiederkehrende und einmalige Entgelt sowie die geführten Gespräche nach aktueller Preisliste berechnet und aufgeführt.

4. VERTRAGSLAUFZEITEN UND KÜNDIGUNGSFRISTEN GLASFASER-PRODUKTE

Für die Produkte und Optionen der BBV gelten folgende Mindestvertragslaufzeiten und Kündigungsfristen:

	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Automatische Verlängerung
toni basic, toni work basic, toni pro	1 Monat	1 Monat	auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit
toni family, toni family+, toni giga, toni work basic, toni work, toni pro +, toni giga pro	1 Monat	1 Monat	auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit
Alle Optionen zum Internet-Produkt	1 Monat	1 Monat	auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit

Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der Aktivierung des jeweiligen Produktes.

Wird der Vertrag nicht vor Erreichen der Kündigungsfrist bzw. vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich vom Kunden gekündigt, verlängert sich dieser automatisch auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit von einem Monat.

Zussoptionen, die zu einem toni-Vertrag hinzugebucht wurden, enden spätestens mit dem Ende des toni-Vertrages. Laufzeiten DSL Produkte siehe Punkt 2.1.

5. ENTSTÖRUNG

5.1 Allgemeine Entstörung

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

5.2 Entstörungsprozess

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

5.3 Entstörungsleistung

BBV ist für das ordnungsgemäße Funktionieren der von ihr zur Verfügung gestellten Infrastruktur und Dienstleistungen verantwortlich.

Falls im Rahmen eines vom Kunden ausgelösten Entstörungsprozesses zu einem Technikerbesuch beim Kunden kommt und der Techniker keine Störung im Verantwortungsbereich der BBV feststellen kann, berechnet BBV eine einmalige Aufwandsentschädigung. Die Preise finden Sie auf der Webseite der jeweiligen Regionalgesellschaft.