

# Informationen zu den chris Internet-Produkten (Leistungsbeschreibung) für Privat- und Geschäftskunden der Breitbandversorgung Deutschland GmbH und Tochtergesellschaften Stand: 01.12.2022



## 1. CHRIS 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	
chris basic	work	pro
chris family	chris work basic	chris pro
chris family +	chris work	chris pro+
chris giga	chris work +	chris 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)
<b>chris basic, chris work basic, chris pro</b>	300 MBit/s	300 MBit/s
<b>chris family, chris work</b>	500 MBit/s	500 MBit/s
<b>chris family +, chris work+, chris pro +</b>	700 MBit/s	700 MBit/s
<b>chris giga, chris pro giga</b>	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 chris-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 chris pro, chris pro+ und chris pro giga ist eine (1) feste IP Adresse bereits enthalten, bei den Geschäftskundentarifen chris work basic, chris work und chris work+ kann sie als zusätzliche, kostenpflichtige Option hinzugebucht werden. Reverse DNS (rDNS) ist grundsätzlich sowohl für IPv4 als auch für IPv6 Adressen möglich.

## 2. 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.

## 3. VERTRAGSLAUFZEITEN UND KÜNDIGUNGSFRISTEN GLASFASER-PRODUKTE

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

	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Automatische Verlängerung
<b>chris basic, chris work basic, chris pro</b>	12 Monate	1 Monat	auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit
<b>chris family, chris family+, chris giga, chris work basic, chris work, chris pro+, chris giga pro</b>	12 Monate	1 Monat	auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit
<b>Alle Optionen zum Internet-Produkt</b>	12 Monate	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.

Zusatzoptionen, die zu einem chris-Vertrag hinzugebucht wurden, enden spätestens mit dem Ende des chris-Vertrages.

## 4. ENTSTÖRUNG

### 4.1 Allgemeine Entstörung

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

### 4.2 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.

### 4.3 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.