

Die M-net Telekommunikations GmbH (im Folgenden M-net genannt) erbringt je nach vertraglicher Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die nachfolgend beschriebenen Leistungen. Kann der Kunde über diesen vertraglichen Leistungsumfang hinaus weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch M-net für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

1. Standardleistungen

1.1. Internetanschluss: M-net überlässt dem Kunden einen Breitbandanschluss mit Zugang zum öffentlichen Internet. Die Nutzungsabrechnung erfolgt pauschal von 0–24 Uhr und ist im Grundpreis des jeweiligen Tarifes enthalten. Die Verfügbarkeit der Tarife ist abhängig von der Anschlussadresse des Kunden und der technischen Ausführung des Anschlusses.

1.2. Ausführung des Anschlusses: Die Ausführung des Anschlusses erfolgt abhängig von der Art der Gebäudeerschließung und der Hausverkabelung (Inhouse-Netz) als

- **Glasfaser-Anschluss** mit Zuführung vom Hausübergabepunkt (HÜP) in die Wohnung des Kunden über eine Glasfaser-Hausverkabelung oder eine Telefonleitung/Kupferdoppelader (bei Gebäuden mit bis zu drei Wohneinheit alternativ auch über eine geeignete kundenseitig bereitzustellende Ethernet-Verkabelung) oder
- **VDSL-Anschluss** über eine Teilnehmeranschlussleitung der Telekom.

In Einfamilienhäusern wird bei fehlender Hausverkabelung der Anschluss neben dem HÜP (i.d.R. im Keller des Gebäudes) bereitgestellt.

Voraussetzungen: Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein betriebsfähiger Glasfaser- oder VDSL-Anschluss in den Wohnräumen des Kunden. Beim Glasfaser-Anschluss beinhaltet das den Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz und bei Mehrfamilienhäusern eine geeignete Hausverkabelung, eine vom Hauseigentümer unterzeichnete Nutzungsvereinbarung und abhängig von der Art der Hausverkabelung ein Glasfaser-Teilnehmeranschluss (GF-TA), eine Telefonabschlusseinheit (TAE) oder eine LAN-Anschlussdose (RJ45) in der Wohnung des Kunden. Die Installation des Glasfaser-Anschlusses und zusätzlicher Anschlussdosen und Leitungen ist nicht im Leistungsumfang enthalten. Voraussetzung für den VDSL-Anschluss ist eine freie, d.h. unbeschaltete Teilnehmeranschlussleitung und TAE in der Wohnung des Kunden.

Stromversorgung: Für den Betrieb des Anschlusses ist eine Stromversorgung in den Räumlichkeiten des Kunden erforderlich; eine netzseitige Stromversorgung ist - auch bei Stromausfall beim Kunden - nicht möglich.

Netzabschlusspunkt: Der Netzabschlusspunkt ist der Übergabepunkt zwischen M-net und dem Kunden, an dem M-net die Dienste bereitstellt. Er bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorgaben sowie behördlichen Festlegungen der Bundesnetzagentur und befindet sich in der Regel, jedoch im Einzelfall abhängig von der individuellen Ausführung des Anschlusses, an der jeweiligen Glasfaser-, Telefon- bzw. Ethernet-Anschlussdose in den Räumlichkeiten des Kunden. Er ermöglicht durch Anschaltung geeigneter Endgeräte den Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und die Nutzung der Dienste durch den Kunden. M-net behält sich vor, die technische Ausführung des Netzabschlusspunktes an die technische Entwicklung und betrieblichen Belange anzupassen und zu ändern. Die Verantwortung für den Betrieb von Endgeräten am Netzabschlusspunkt liegt beim Kunden.

1.3. Endgeräte: Für die Nutzung der Telekommunikationsdienste ist ein Router erforderlich, der die technischen Voraussetzungen für das M-net Netz erfüllt. M-net überlässt dem Kunden bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung einen solchen Router (s. Ziff. 2.3.). Für den Glasfaser-Anschluss wird abhängig von der Ausführung des Anschlusses zusätzlich ein Glasfaser-Abschlussgerät (ONT) oder ggf. ein Netzteil für die zentrale Glasfaser-Abschlusseinheit im Keller (PSE) sowie eine freie 230V-Steckdose in unmittelbarer Nähe zum GF-TA in Reichweite der Anschlusskabel benötigt. Das jeweilige Gerät wird dem Kunden von M-net zur Nutzung überlassen. Dem Kunden steht es frei, einen eigenen Router oder eine eigene ONT zu verwenden. Hierfür stellt M-net dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten und die Schnittstellenbeschreibung für den Netzabschlusspunkt zur Verfügung. Abhängig vom verwendeten Endgerät und dessen Konfiguration durch den Kunden können Leistung und Qualität der Dienste ggf. beeinträchtigt sein. Aus daraus resultierenden Einschränkungen entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

- 1.4. Inbetriebnahme:** Die Inbetriebnahme des Anschlusses erfolgt durch M-net. Die ONT wird abhängig von den betrieblichen Belangen durch M-net oder einen Infrastrukturpartner von M-net installiert oder vorkonfiguriert an den Kunden zur Selbstmontage geschickt. Bei einem VDSL-Anschluss erfolgt die Schaltung der Teilnehmeranschlussleitung durch die Telekom. Der optional überlassenen M-net Router (s. Ziff. 2.3.) konfiguriert sich automatisch beim erstmaligen Anstecken. Kundeneigene Endgeräte sind vom Kunden zu konfigurieren.
- 1.5. Übertragungsgeschwindigkeit:** Die Übertragungsgeschwindigkeiten richten sich nach dem vereinbarten Tarif und der technischen Ausführung des Anschlusses. Sie gelten am Netzabschlusspunkt und liegen zwischen den angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten; eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb dieses Korridors ist nicht vertraglich geschuldet. Die maximalen Werte entsprechen der jeweils beworbenen Download- bzw. Uploadgeschwindigkeit.

Tabelle der Übertragungsgeschwindigkeiten

Basistarif	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
Internet 25 (VDSL)	10	15	25	2	3	5
Internet 50						
- Glasfaser	35	40	50	8	9	10
- VDSL	27,9	30	50	5	6	10
Internet 100						
- Glasfaser	70	80	100	25	30	40
- VDSL	54	80	100	20	30	40
Internet 250						
- Glasfaser	250	250	250	50	50	50
- VDSL	175	200	250	20	35	40
Internet 500 (Glasfaser)	400	500	500	80	100	100
Internet 1000 (Glasfaser)	700	850	1.000	200	200	200

Die Geschwindigkeiten bei Nutzung des Anschlusses sind abhängig von den verwendeten Endgeräten (Router, PC) und der Software (Betriebssystem, Anwendungssoftware) des Kunden, der Geschwindigkeit im lokalen Netz des Kunden (z. B. WLAN), der Auslastung der angewählten Internet-Server des jeweiligen Dienste- bzw. Inhaltenanbieters und der Auslastung des Internet-Backbones.

- 1.6. Übertragungsprotokoll:** Anschlüsse mit bis zu 500 MBit/s im Downstream werden über das Internet-Protokoll Version 6 (IPv6) realisiert. Bei der Einwahl wird ein dynamischer IPv6-Prefix zugeteilt; die IPv4-Verbindungen werden über ein NAT-Gateway realisiert (DS-Lite). Die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen im lokalen Netz des Kunden über IPv6 kann ggf. eingeschränkt sein. Anschlüsse mit 1.000 Mbit/s im Downstream werden sowohl über das Internet-Protokoll Version 4 (IPv4) als auch Version 6 (IPv6) realisiert (Dual-Stack). Bei der Einwahl wird eine öffentliche, dynamische IPv4-Adresse und ein dynamischer IPv6-Prefix zugeteilt. Eingehende und ausgehende Verbindungen können je nach Bedarf sowohl über IPv4 als auch über IPv6 hergestellt werden.

1.7. Entstörung und Verfügbarkeit:

Entstörung: M-net beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringt hierzu folgende Leistungen:

- **Annahme von Störungsmeldungen:** Mo–So 0–24 Uhr (telefonisch oder über die M-net Homepage)
- **Servicebereitschaft:** Mo–Fr 8–18 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage.
- **Entstörfrist:** Die Entstörfrist beträgt 14 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung.

Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags und donnerstags von 2–7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

Verfügbarkeit: Die jährliche Verfügbarkeit für den Internetdienst beträgt mind. 98 %³ am Netzabschlusspunkt.

1.8. Rechnungsstellung: Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das M-net Kundenportal unter www.m-net.de. Für Geschäftskunden verweisen wir auf die steuerrechtlichen Vorschriften zur Archivierung §14b UStG. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann gesondert beauftragt werden.

2. Zusatzleistungen (Optionen)

Bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung erbringt M-net folgende zusätzliche Leistungen gegen gesondertes Entgelt:

2.1. Internet-Optionen

2.1.1. Doppelter Upload: M-net überlässt dem Kunden den Internetanschluss mit der doppelten maximalen Übertragungsgeschwindigkeit im Upload im Vergleich zum Standard-Anschluss gemäß Ziff. 1.3. Die Option ist nur für bestimmte Glasfaser-Anschlüsse und nur im bestimmten Ausbaubereichen verfügbar. Die Übertragungsgeschwindigkeiten liegen zwischen den angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten; eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb dieses Korridors ist nicht vertraglich geschuldet.

Tabelle der Übertragungsgeschwindigkeiten doppelter Uload

Basistarif	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
Internet 250 (Glasfaser)	250	250	250	80	100	100
Internet 500 (Glasfaser)	400	500	500	130	160	200
Internet 1000 (Glasfaser)	700	850	1.000	400	400	400

2.1.2. IPv4: Der Internetanschluss wird abweichend zu Ziff. 1.4. über IPv4 und IPv6 (Dual-Stack) realisiert. Bei der Einwahl wird eine öffentliche, dynamische IPv4-Adresse und ein dynamischen IPv6-Prefix zugeteilt. Option bei Internet 1000 inklusive.

2.2. Telefonie-Optionen

2.2.1. Telefon Festnetz-Flat, Telefon Allnet-Flat: M-net stellt dem Kunden zusätzlich einen IP-Zugang zum öffentlichen Telefonnetz bereit (IP-Telefonie). Für die Nutzung ist ein Router erforderlich, der IP-Telefonie über SIP unterstützt und die technischen Voraussetzungen für das M-net Netz erfüllt. M-net überlässt dem Kunden bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung einen solchen Router (s. Ziff. 2.3.). Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter (z.B. Call-by-Call) sowie Datenübertragungen und Interneteinwahl über den Sprachkanal sind nicht möglich. Verbindungen, die mit 0181–0189, 118, 0191–0194 oder 0900 beginnen, sind nur möglich, wenn der Dienstbetreiber dieser Rufnummern diese Leistung mit M-net vertraglich vereinbart hat.

Sprachkanäle, Rufnummern: Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Der Kunde erhält drei Rufnummern, gegen gesonderte Beauftragung bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der M-net von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) für das Ortsnetz an der Anschlussadresse des Kunden zugeteilt wurde. Alternativ kann der Kunde Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter für dieses Ortsnetz zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der M-net mitnehmen (Portierung).

Verbindungskosten (Flatrate):

- **Telefon Festnetz-Flat:** Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz und ins M-net Mobilfunknetz werden zum Pauschalpreis gemäß Preisliste berechnet. Basis dieser Option bei unternehmerischer bzw. gewerblicher Nutzung ist, dass monatlich nicht mehr als 2000 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden.
- **Telefon Allnet-Flat:** Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz und in alle deutschen Mobilfunknetze werden zum Pauschalpreis gemäß Preisliste berechnet. Basis dieser Option bei unternehmerischer bzw. gewerblicher Nutzung ist, dass monatlich nicht mehr als 3000 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden.

³ Über eine Messperiode von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl Stunden. Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet und auf zwei Nachkommastellen gerundet: $\text{Verfügbarkeit} = (\text{Messperiode (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}) / \text{Messperiode (h)} \times 100$. Dabei ist die Ausfallzeit die Summe aller Entwürzzeiten innerhalb der Messperiode. Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder durch höhere Gewalt hervorgerufen werden sowie unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden bleiben bei der Ermittlung der tatsächlichen Verfügbarkeit unberücksichtigt.

Ausgenommen sind jeweils Verbindungen zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Rufnummern der Gasse 032x, sowie dauerhafte Anrufweiterschaltungen und Rückruffunktionen. Diese Verbindungen sowie Verbindungen ins Ausland werden gemäß Preisliste berechnet.

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

Leistungsmerkmale: Der Telefondienst unterstützt folgende Leistungsmerkmale:

- **Anklopfen:** Signalisierung von Anrufen während des Gespräches.
- **Rückfrage, Makeln:** Herstellen einer zweiten Verbindung während des Gesprächs sowie Wechsel zwischen zwei Gesprächen.
- **Dreierkonferenz:** Konferenzschaltung mit zwei weiteren Teilnehmern.
- **Rufnummernübermittlung:** Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird übermittelt (CLIP), sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird. Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses an den gerufenen Anschluss übermittelt. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung fallweise oder auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR).
- **Anrufweiterleitung:** Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weitergeleitet werden. Die Weiterleitung kann a) dauerhaft, b) wenn der Anschluss des Kunden besetzt ist oder c) wenn die Verbindung nicht innerhalb von ca. 20 Sek. angenommen wird, erfolgen. Den Zielanschluss und die Art der Weiterleitung kann der Kunde an seinem Anschluss durch Selbsteingabe festlegen.
- **Telefax-Verbindungen** werden über das G.711 Protokoll realisiert, T.38 wird im M-net Netz nicht unterstützt.

Die Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen kann abhängig von den Vereinbarungen zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern sowie abhängig vom verwendeten Router-Modell eingeschränkt sein.

Premium-Rate-Dienste, Rufnummernsperrn: Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (0900x) sind standardmäßig gesperrt (eine Freischaltung erfolgt auf schriftlichen Antrag des Kunden). Bei entsprechender Beauftragung können vom Kunden weitere Rufnummern oder Rufnummernbereiche gesperrt werden.

Einzelverbindungs nachweis: Der Kunde erhält auf Wunsch eine Aufstellung aller abrechnungsrelevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Die Zielrufnummern werden je nach Wunsch des Kunden um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Die Verbindungsdaten werden spätestens 6 Monate nach Versand der Rechnung gelöscht, sofern keine Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden.

Telefonbucheintrag/Auskunft: Auf Antrag des Kunden veranlasst M-net die Aufnahme der Rufnummer, des Namens und der Anschrift des Kunden in öffentliche, gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse, die auch für telefonische Auskunftsdienste genutzt werden. Der Kunde kann der Freigabe seiner Daten für die Rückwärtssuche (Inverssuche) widersprechen sowie die Nutzung seiner Daten einschränken und später ganz oder teilweise widersprechen. Der Standardeintrag ist kostenlos.

Verfügbarkeit: Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit⁴ von mind. 98% hergestellt. Für den Telefondienst gilt die gleiche Verfügbarkeit wie für den Internetdienst gemäß Ziff. 1.7.

2.2.2. International-Flat M, International-Flat L: Sprachverbindungen ins Festnetz der im jeweiligen Tarif enthaltenen Länder werden zum Pauschalpreis gemäß Preisliste berechnet. Voraussetzung für diese Tarifoptionen ist die vertragliche Vereinbarung über die Option Festnetz-Flat oder Allnet-Flat gemäß Ziff. 2.2.1. Basis dieser Optionen bei unternehmerischer bzw. gewerblicher Nutzung ist, dass zusammen mit der Festnetz-Flatrate bzw. Allnet-Flat monatlich nicht mehr als 3000 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden.

⁴ Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergabepunkt am Eingang des M-net Netzes zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

2.3. WLAN-Endgeräte

M-net überlässt dem Kunden WLAN-Endgeräte zur Nutzung. Die Auswahl des jeweiligen konkreten Gerätemodells erfolgt durch M-net abhängig von der Verfügbarkeit, der technischen Ausführung des Anschlusses und dem technischen Fortschritt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung eines bestimmten Endgerätes oder eines Gerätemodells mit einer bestimmten Ausstattung. Der Kunde erhält die Endgeräte postalisch zugesandt.

2.3.1. WLAN-Router, WLAN-Router Premium: Der Router ermöglicht den Zugang zu Telekommunikationsnetzen und die Nutzung der beauftragten Telekommunikationsdienste (Internet, Telefon) durch Anschluss geeigneter Telekommunikationsendgeräte (PC, Telefon). Der WLAN-Router Premium beinhaltet eine im Vergleich zum WLAN-Router bessere technischer Ausstattung (z.B. leistungsfähigere Hardware, bessere WLAN-Versorgung). Das jeweilige Gerätemodell und dessen technische Ausstattung kann abhängig von der Ausführung des Anschlusses variieren. Der Router wird mit einer für das M-net Netz spezifischen Konfiguration ausgeliefert, die einen ordnungsgemäßen Betrieb und die Qualität der Dienste gewährleistet (Einstellungen für den Internet- und Telefonanschluss sind für den Kunden gesperrt; die Einrichtung von SIP-Accounts durch den Kunden ist nicht möglich). Die Inbetriebnahme des Routers erfolgt abhängig von betrieblichen Belangen durch einen M-net Techniker bei Installation des Anschlusses oder automatisch bei erstmaligem Anschluss des Gerätes durch den Kunden. Die Instandhaltung des Routers (regelmäßige Software-/ Firmware-Upgrades) erfolgt durch M-net.

2.3.2. WLAN-Repeater: Der WLAN-Repeater verstärkt das WLAN-Signal des Routers und ermöglicht so eine Erhöhung der WLAN-Reichweite und bessere WLAN-Versorgung. Inbetriebnahme und Instandhaltung des Repeaters erfolgt durch den Kunden. M-net hat keinen Zugriff auf das Heimnetzwerk und die Geräte des Kunden und kann daher einen über die allgemeine telefonische Beratung hinausgehenden vollumfänglicher Support hierfür nicht erbringen. Der Kunde ist daher angehalten, aus Sicherheitsgründen und für einen ordnungsgemäßen Betrieb des Gerätes, regelmäßig Software-/ Firmware-Updates durchzuführen.

2.3.3. WLAN-Service: Ein Vor-Ort-Service zur Optimierung der WLAN-Versorgung kann vom Kunden gesondert beauftragt werden (<https://www.m-net.de/hilfe-service/>).

2.4. Sicherheitspaket

M-net überlässt dem Kunden abhängig von der vertraglichen Vereinbarung folgende Anwendungssoftware zum Schutz von Windows- und Mac-PCs sowie mobiler Endgeräte (Tablet/Smartphone mit Android- und iOS-Betriebssystem):

- Sicherheitspaket Basic: M-net Sicherheit (Lizenz für 1 Gerät/Benutzer)
- Sicherheitspaket S: M-net Sicherheit (Lizenzen für 3 Geräte/Benutzer)
- Sicherheitspaket M: M-net Sicherheit (Lizenzen für 6 Geräte/Benutzer)
- Sicherheitspaket L: M-net Sicherheit (Lizenzen für 15 Geräte/Benutzer)

Die Anwendungssoftware bietet dreifachen Schutz vor Bedrohungen aus dem Internet:

- **Endgerätesicherheit:** Schützt Endgeräte, auf denen die Anwendung installiert ist, vor Bedrohungen wie Viren, Trojanern und Ransomware und warnt bei Zugriff auf verdächtige Websites. Der Familienmanager ermöglicht die Einschränkung von Online-Aktivitäten, z.B. durch Zeitlimits oder Inhaltsfilterung. Der verfügbare Funktionsumfang ist abhängig von der Plattform und dem Gerät des Nutzers.
- **Datensicherheit (VPN):** Ermöglicht eine sichere Internetverbindung über ein privates Netzwerk (VPN); der Datenverkehr wird auf potenzielle Bedrohungen analysiert und gefiltert. Die Leistung ist nicht im Sicherheitspaket Basic enthalten.
- **Identitätsschutz:** Schützt persönliche Daten vor Missbrauch. Gelangen die hinterlegten Daten z.B. durch Datenpannen oder Diebstahl unlegitimiert ins Internet (z.B. Darknet), so wird der Nutzer über den Verstoß informiert und erhält Anleitungen, welche Maßnahmen zur Eindämmung und Behebung des Vorfalls zu ergreifen sind. Der enthaltene Passwort-Manager ermöglicht die Erzeugung und Speicherung sicherer Passwörter, die auf allen geschützten Geräten abrufbar sind. Die Daten des Nutzers sind durch ein Master-Passwort gesichert. Die Leistung ist nicht im Sicherheitspaket Basic enthalten.

Die Funktionalität der Anwendungssoftware ist abhängig vom Betriebssystem des verwendeten Gerätes und kann abhängig davon variieren. Die Software wird regelmäßig über das Internet mit neuen Sicherheitsupdates aktualisiert. Durch die Aktualisierungen können sich Funktionen im Zeitverlauf ändern.

Bereitstellung der Software: Für die Bereitstellung und Nutzung der Anwendungssoftware ist eine gültige E-Mail-Adresse des Kunden erforderlich, die bei Beauftragung des Sicherheitspaketes anzugeben ist. Die Adresse darf zu diesem Zweck nicht bereits beim Vorlieferanten F-Secure im Rahmen einer unmittelbaren Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und dem Vorlieferanten registriert sein. Die Software wird ausschließlich per Internet-Download bereitgestellt. Der Kunde erhält den zugehörigen Link per E-Mail an die bei Auftragserteilung angegebene E-Mail-Adresse.

Installation: Für die Installation der Software sind Administratorrechte auf dem Endgerät erforderlich. Es wird empfohlen, anderweitige Sicherheitssoftware (z.B. Antivirenprogramme) auf dem Gerät vor Installation der Anwendung M-net Sicherheit zu deinstallieren.

Sicherheitsportal: Über das Sicherheitsportal kann der Kunde die Anwendungssoftware M-net Sicherheit und die zugehörigen Lizenzen eigenständig verwalten. Der Kunde kann weitere Geräte und Nutzer im Rahmen der für das beauftragte Sicherheitspaket verfügbaren Lizenzen einrichten und Einstellungen an seine Bedürfnisse anpassen (z.B. Regeln im Familienmanager). Der Zugang zum Sicherheitsportal erfolgt mittels Online-Zugangsdaten auf Basis der bei Auftragserteilung angegebenen E-Mail-Adresse; das Kunden-Passwort wird initial von M-net vergeben und ist durch den Kunden bei erstmaliger Anmeldung zu ändern.

2.5. TVplus: TVplus ermöglicht den Empfang digitaler TV-Sender über den Internetanschluss in Standard- (SD), High-Definition- (HD) und Ultra-High-Definition-Auflösung (UHD, 4K) sowie bei entsprechender Beauftragung den Empfang von Genre- und Sprach-Sendern gegen gesonderte Berechnung über folgende Empfangsgeräte:

- **TVplus-App** (im Leistungsumfang enthalten): Auf mobilen Endgeräten (Handy, Tablet), die mit dem heimischen WLAN verbunden sind, sowie über kundeneigene Streaming-Geräte mit HDMI-Schnittstelle (Amazon Fire TV Stick, Apple TV, Google Chromecast). Verfügbar für die Betriebssysteme FireOS ausgenommen 1. Version, Android ab 5.0 und iOS ab 13.
- **TVplus-Box** (Überlassung von bis zu drei Geräten bei entsprechender Beauftragung gegen gesondertes Entgelt): Auf TV-Geräten mit HDMI-Schnittstelle.
- **PC und browser-basierte Endgeräte:** Über Internet-Browser.

TVplus ermöglicht die Wiedergabe von bis zu 3 Sendungen (Streams) auf unterschiedlichen Endgeräten (z. B. TVplus-Box, Smartphone, Tablet, PC) gleichzeitig.

TVplus ermöglicht darüber hinaus den Zugang zu Inhalten ausgewählter Drittanbieter (z.B. Mediatheken). Der Zugang zu Mediatheken ist ausschließlich über die TVplus-Box möglich.

M-net bezieht viele Sendungen und Programmangebote (Free-TV als SD/HDAngebot, Pay-TV-Angebote, Sprach-Pakete) über eine Sublizenz von der Ocilion IPTV Technologies GmbH, die dieses Programmangebot wiederum von den jeweiligen Lizenzgebern (wie z.B. Turner Broadcasting Systeme Deutschland GmbH/WarnerMedia) lizenziert.

Aufnahmen: TV-Sendungen können auf Servern im Rechenzentrum der M-net (Cloud-Speicher) aufgezeichnet und zeitversetzt oder zu einem späteren Zeitpunkt wiedergegeben werden. Die Programmierung von Aufzeichnungen erfolgt über den in der TVplus-Box und der TVplus-App enthaltenen Programm-Manager. Im Leistungsumfang enthalten ist ein Speichervolumen von 50 Stunden. Zusätzliche Aufnahmekapazitäten können vom Kunden gegen gesondertes Entgelt beauftragt werden. Kündigt der Kunde Cloud-Speicher-Optionen, so werden die gespeicherten Aufnahmen von M-net gelöscht.

Änderung und Einschränkung von Funktionen: M-net behält sich vor, die technische Realisierung dieses Dienstes an den technischen Fortschritt anzupassen. Einzelne Funktionen und deren konkrete Nutzungsmöglichkeiten können sich daher im Laufe der Zeit ändern. Die Nutzung bestimmter Funktionen (Replay, Aufnahmen, Instant Restart, Live-Pause) ist abhängig von entsprechenden Lizenzrechten und kann daher für einzelne Sender bzw. Sendeinhalte nicht zur Verfügung stehen. Manche HD-Sendungen lassen sich nur in SD aufnehmen. Bei manchen Sendern kann durch lizenzrechtliche Vorgaben das maximal zulässige Aufnahmevolumen (in Stunden) unterhalb des vertraglich vereinbarten Cloud-Speichers liegen. Die zulässige Vorhaltdauer einer Aufnahme kann begrenzt sein. Mit Erreichen der zulässigen Vorhaltdauer einer Sendung wird diese Aufnahme gelöscht. Aus derartigen Einschränkungen entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

TVplus-Extras: Bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung erbringt M-net folgende zusätzliche Leistungen gegen gesondertes Entgelt:

- TVplus-Box: Set-Top-Box für TV-Empfang auf TV-Geräten mit HDMI-Schnittstelle
- Cloud-Speicher: Erweiterung des Aufnahme-Speichers auf 100, 200 oder 300 Stunden
- Genre-Pakete: Zusätzliche Sender für Dokumentationen, Film+Serie, Kinder oder Sport
- Sprachpakete: Zusätzliche ausländische Sender

Voraussetzungen: M-net TVplus kann ausschließlich über einen M-net Internetanschluss genutzt werden; die Nutzung über einen Internetanschluss eines Drittanbieters ist nicht möglich. Für eine störungsfreie Nutzung ist eine verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit im Downstream von mind. 25 Mbit/s an der TVplus-Box und 8 Mbit/s an jedem Empfangsgerät erforderlich. Voraussetzung für den störungsfreien Empfang von 4K/UHD-Inhalten über Geräte mit HDMI-Anschluss ist der TV-Kopierschutz HDCP-Standard Version 2.2.

2.6. Serviceleistungen

2.6.1. Komplett-Installation: Erweiterte Installationsleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden durch einen M-net Techniker mit folgenden Leistungen:

- An- und Abfahrt des Technikers
- Anschluss und Registrierung der ONT beim Infrastrukturpartner bei Bedarf
- Anschluss und Konfiguration des M-net Routers
- Einrichtung des Internetzuganges auf bis zu zwei Kunden-Endgeräten (PC/Laptop, Tablet)
- Einrichtung von WLAN
- Anschluss eines Telefons
- Anschluss und Inbetriebnahme der TVplus-Box (sofern beauftragt) und Kurzeinweisung
- Einweisung ins M-net Kundenportal

Voraussetzungen sind ein WLAN-Router von M-net gemäß Ziff. 1.3. und - sofern beauftragt - die M-net TVplus-Box gemäß Ziff. 2.5., die Endgeräte griffbereit mit vollständigem Zubehör und eine Stromversorgung für jedes Gerät innerhalb der Reichweite der mitgelieferten Kabel. Voraussetzung für den Anschluss der Kunden-Endgeräte sind eine Stromversorgung innerhalb der Reichweite der jeweiligen Anschlusskabel bzw. bei schnurloser Anbindung innerhalb der baulich bedingten Funkreichweite. Voraussetzung für den PC/Laptop sind ein ordnungsgemäß laufendes Betriebssystem (Windows 10 o. höher), Zugang zum Konto mit Administratorberechtigungen, bei LAN-Anbindung funktionstüchtige Netzwerkkarte und freier Netzwerkanschluss, bei WLAN-Anbindung integrierte, funktionstüchtige WLAN-Schnittstelle nach IEEE-Standard 802.11 oder entsprechender WLAN-USB-Stick und freier USB-Anschluss.