

Leistungsbeschreibung für FusionFlare ADSL/VDSL (BSA) Tarife sowie Telefonie-Tarife in Verbindung mit FusionFlare ADSL/VDSL (BSA) (Verbraucher)

Stand: Juni 2025

Die FusionFlare GmbH (im Folgenden FusionFlare genannt), überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-Basierten Festnetzanschluss über Teilnehmeranschlussleitung (TAL) für Internet- und Telefonie-Leistungen.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlose Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch.

FusionFlare erbringt folgende Leistungen:

1. Internetleistungen:

Mit FusionFlare ADSL/VDSL BSA Anschlüssen ermöglicht FusionFlare den Zugang zum Internet mittels dynamischer oder statischer IP-Adresse IPv4 und/oder IPv6.

1.1 Endgeräte:

Zur Nutzung des Zugangs ist ein Modem sowie ein DSL-Router erforderlich.

Die Bereitstellung eines betriebsfähigen Leitungsabschlussgeräts (DSL-Router und Modem) ist nicht im Vertrag enthalten. Ein Anrecht auf ein bestimmtes Leitungsabschlussgerät besteht nicht. Die Überlassung weiterer Geräte ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

1.2 Übertragungsgeschwindigkeit:

Im Tarifblatt wird die jeweilige maximal verfügbare Anschlussbandbreite angegeben. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist von mehreren Faktoren abhängig, u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte-Anbieters, sowie auch von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (z.B. Router, PC, Betriebssystem, sonstige Software). Auch physikalische Faktoren können die Übertragungsgeschwindigkeit beeinflussen, insbesondere die Eigenschaften der Anschlussleitung wie Länge und Leitungsdurchmesser, aus denen sich die Leitungsdämpfung ergibt. Werden mehrere breitbandige Internetzugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

Der Internetzugang wird mit der in Punkt 3 (Tabelle) dargestellten Übertragungsgeschwindigkeit überlassen. FusionFlare überlässt auf Wunsch des Kunden den Anschluss auch dann, wenn aufgrund physikalischer Eigenschaften die genannte Anschlussgeschwindigkeit nicht erreicht werden kann, sofern mindestens die Rückfallgeschwindigkeit erreicht wird.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des beschriebenen Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden.

Bei übermäßiger Verwendung von Videodownloads, Streams und Filesharing und anderen Bandbreitenintensiven Anwendungen behalten wir uns eine temporäre Reduzierung der Anschlussbandbreite vor, sofern andere Kunden von diesem Nutzungsverhalten beeinträchtigt werden (Fair-Use-Policy). Informationen zur Fair-Use-Policy finden Sie unter: <https://fusionflare-it.de/fair-use/>

1.3 Verfügbarkeit und Einschränkung der Leistungen:

FusionFlare betreibt für die Bereitstellung von Internetdienstleistungen ein eigenes Netzwerk inklusive eigener Zugangsknoten. FusionFlare ermöglicht, im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten, für Endkundenanschlüsse eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5% im Jahresmittel. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr.

Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die FusionFlare als sogenannte Wartungsfenster kennzeichnet, andere durch FusionFlare angekündigte zur Optimierung und Leistungssteigerung des FusionFlare-Backbone erforderliche Wartungsarbeiten, Zeitverlust bei Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht von FusionFlare zu vertreten sind sowie Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

Planmäßige Wartungsarbeiten werden in der Zeit zwischen 00:00 und 05:00 Uhr durchgeführt oder unter <https://portal.fusionflare-it.de/> online angekündigt.

1.4 Störungsbeseitigung:

FusionFlare betreibt eine 24/7 Service-Hotline für die Entgegennahme von Störungsmeldungen.

Vor einer Störungsmeldung hat der Kunde seinen Verantwortungsbereich überprüft und dort keine Störung festgestellt. Außerdem hat er unter <https://portal.fusionflare-it.de/> überprüft ob Wartungsarbeiten angekündigt wurden.

Der Kunde ist verpflichtet, FusionFlare Mängel und/oder das Auftreten von erkennbaren Störungen unter Angabe der Kundennummer sowie einer Störungsbeschreibung unverzüglich anzuzeigen. Die Meldung erfolgt entweder telefonisch unter +49 (0) 911 7489399-100 oder über <https://fusionflare-it.de/stoerung-melden/>. Eine Haftung für eine verspätete Entstörung oder Mängelbeseitigung kann nur eintreten, wenn der Kunde die erkennbare Störung im Netzbetrieb oder den erkennbaren Mangel angezeigt hat.

FusionFlare beseitigt netzseitige Störungen im Bereich des Backbones und der Access-Punkte im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Vergabe der Trouble-Ticket-Nummer. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, verlängern die Entstörungsfrist.

Dies gilt ebenfalls für Störungen an von FusionFlare bereitgestellten zum Vertrag gehörigen Endkundengeräten, sofern diese per Fernwartung erreichbar sind.

Ist ein Vor-Ort-Termin erforderlich, vereinbart FusionFlare mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers, in der Regel innerhalb von 48 Stunden nach Vergabe der Trouble-Ticket-Nummer. Versäumt FusionFlare diesen Kundendienst- oder Installationstermin kann der Kunde Entschädigungen gemäß § 58 Abs. 4 TKG verlangen.

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Supportzeiten eingehen (Werktage Mo-Fr 09:00 bis 18:00 Uhr), beginnt die Entstörzeit der Anschlussleitung mit der Vergabe einer Trouble-Ticket-Nummer. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung spätestens am folgenden Werktag.

Die Störungsbeseitigungspflicht entfällt für Störungen, die der Kunde zu vertreten hat oder wenn eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vorliegt.

Eine Störung, die der Kunde zu vertreten hat, liegt insbesondere dann vor, wenn sie durch unerlaubte Eingriffe des Kunden oder durch von Kunden beauftragte Dritte in die von FusionFlare zur Verfügung gestellte Leistung (Dienste) und/oder Anlagen oder durch eine unsachgemäße Bedienung oder Behandlung der Anlagen durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte verursacht sind.

Der Kunde hat FusionFlare diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die FusionFlare durch die Überprüfung der Leistung oder Anlagen entstanden sind, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass FusionFlare nicht zur Störungsbeseitigung verpflichtet war.

Wird die Entstörungsfrist nicht eingehalten und ist die Verspätung von FusionFlare zu vertreten, so wird dem Kunden folgender Betrag gutgeschrieben: Für den 3. und 4. Tag: 5 € oder 10% des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes und ab dem 5. Tag 10 € oder 20% des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes, je nachdem welcher Betrag höher ist.

FusionFlare verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus dem Vertragsverhältnis.

2. Telefonieleistungen:

Mit FusionFlare Voice werden Telefonie-Leistungen auf IP-Basis (VoIP) angeboten. Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Weitere Sprachkanäle können auf Wunsch zugebucht werden.

2.1 Verfügbarkeit:

Voraussetzung für den Telefonie-Zugang ist ein Internetzugang über FusionFlare Tarife. Daher ergibt sich die Verfügbarkeit der Telefonie-Dienste aus der Verfügbarkeitsregelung des Internetzugangs. Regelungen zu Entstörzeiten gelten ebenfalls analog der Regelung zu Entstörzeiten des Internetzugangs.

Die Telefonie-Leistungen können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Telefonie-Endgeräte werden vom Kunden bereitgestellt und sind nicht Bestandteil des Vertrages.

2.2 Notruf:

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich, jedoch nicht bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber (siehe 2.1). Ebenfalls muss eine korrekte Konfiguration der Endgeräte gegeben sein.

Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer Angaben zum Anruferstandort ermitteln. Bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen FusionFlare-Anschlüssen oder Hotspot-Zugangspunkten besteht keine Möglichkeit zur Standortbestimmung durch die Notrufabfragestelle!

3. Tabelle: Internetzugang – Übertragungsgeschwindigkeiten (siehe auch 1.2):

FusionFlare ADSL/VDSL	Downstream (Download in Richtung zum Kunden)	Upstream (Upload aus Richtung des Kunden)	Schnittstelle
ADSL 1.000	1024 Kbit/s	128 Kbit/s	U-R Schnittstelle
ADSL 2.000	2048 Kbit/s	192 Kbit/s	U-R Schnittstelle
ADSL 6.000	Bandbreitenkorridor: von 1.024 Kbit/s bis 6.016 Kbit/s	Bandbreitenkorridor: von 192 Kbit/s bis 576 Kbit/s	U-R Schnittstelle
ADSL 16.000	Bandbreitenkorridor: von 6.034 Kbit/s bis 16.000 Kbit/s	Bandbreitenkorridor: von 576 Kbit/s bis 1.024 Kbit/s	U-R Schnittstelle
ADSL 16.000 J	Bandbreitenkorridor: von 716 Kbit/s bis 16.000 Kbit/s	Bandbreitenkorridor: von 364 Kbit/s bis 2.800 Kbit/s	U-R Schnittstelle
VDSL 25.000	Bandbreitenkorridor: von 16,00 Mbit/s bis 25,00 Mbit/s	Bandbreitenkorridor: von 1,60 Mbit/s bis 5,00 Mbit/s	U-RV Schnittstelle
VDSL 50.000	Bandbreitenkorridor: von 16,00 Mbit/s bis 50,00 Mbit/s	Bandbreitenkorridor: von 2,70 Mbit/s bis 20,00 Mbit/s	U-RV Schnittstelle
VDSL 100.000	Bandbreitenkorridor: von 25,00 Mbit/s bis 100,00 Mbit/s	Bandbreitenkorridor: von 2,70 Mbit/s bis 40,00 Mbit/s	U-RV Schnittstelle
VDSL 250.000	Bandbreitenkorridor: von 25,00 Mbit/s bis 250,00 Mbit/s	Bandbreitenkorridor: von 2,70 Mbit/s bis 50,00 Mbit/s	U-RV Schnittstelle