

Leistungsbeschreibung / Besondere Geschäftsbedingungen gültig zum 31.01.2010

1 Allgemeines

1.1 AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetAachen Gesellschaft für Telekommunikation mbH, im Folgenden NetAachen genannt, soweit nicht nachfolgend Abweichendes bestimmt wird (vgl. zum Rangverhältnis der verschiedenen Vertragsgrundlagen Ziff. 1.3 der AGB).

1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben die NetAachen DSL-Pakete mit ihren zugeordneten Produkten, Leistungsmerkmalen und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen (Besondere Geschäftsbedingungen). Das Angebot an DSL-Paketen richtet sich an Privatkunden und Kleinunternehmen/-gewerbe mit maximal vier Mitarbeitern.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar. NetAachen behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

1.3 Dokumentation

Für die Dienstleistung und die genutzten Systeme stellt NetAachen dem Kunden eine Nutzerdokumentation in elektronischer und/oder gedruckter Form zur Verfügung. Die Nutzerdokumentation beschreibt die Installation und Konfiguration beigestellter NetAachen-eigener Systeme sowie die Installation und Konfiguration von kundeneigenen Systemen im Zusammenspiel mit NetAachen-eigenen Systemen und Leistungen.

2 Leistungen

2.1 Allgemeines

2.1.1 Produktbündel NetDSL

Die NetAachen DSL-Pakete bestehen aus 4 zusammengehörigen Komponenten:

- DSL-Telefonanschluss (siehe Ziff. 2.2)
- Telefentarif (siehe Ziff. 2.3)
- DSL-Bandbreite (siehe Ziff. 2.4)
- DSL-Internettarif (siehe Ziff. 2.5)

In allen DSL-Paketen sind zudem die Leistungen der DSL-Internetdienste enthalten (siehe Ziff. 2.6)

Die Komponenten haben eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten und sind in den einzelnen DSL-Paketen fest gebündelt und können nicht gegen andere getauscht werden. Eine Beauftragung nur einzelner Komponenten ist nicht möglich. Für Kunden mit bestehendem NetDSL-Anschluss gelten die Wechselmöglichkeiten nach Ziff. 2.1.3.

In der folgenden Tabelle werden die einzelnen Komponenten und die zugeordneten Produkte beschrieben:

Komponente	Beschreibung der zugeordneten Produkte
DSL-Telefonanschluss	▶ analoger Telefonanschluss, Produkt DSL-Analog ▶ ISDN-Mehrgeräteanschluss, Produkt DSL-ISDN
Telefentarif	▶ Einsteiger ▶ Deutschland Flat
DSL-Bandbreite	▶ ADSL 6M ▶ ADSL 18M
DSL-Internettarif	▶ Minute ▶ Flatrate

2.1.2 Beauftragung, Realisierbarkeit und Bereitstellung

Der Kunde kann die DSL-Pakete schriftlich, telefonisch oder online (unter <http://www.netaachen.de>) beauftragen. Daraufhin wird dem Kunden vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit ein Schaltdatum genannt für den DSL-Anschluss an der ersten Anschalt-einheit (1. Anschlussdose) des Installationsortes. Auf das Rücktritts-/Sonderkündigungsrecht nach Ziff. 5.2 dieser Leistungsbeschreibung wird verwiesen.

Die Bereitstellung von DSL-Anschlüssen ist auf das öffentliche Telekommunikationsfestnetz der NetAachen beschränkt. Innerhalb des Versorgungsgebietes besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung von DSL-Anschlüssen. Der DSL-Anschluss wird üblicherweise mit bei der Deutschen Telekom AG (im Folgenden DTAG genannt) angemieteten Teilnehmeranschlussleitungen (TAL) oder mit NetAachen-eigenen Telekommunikationslinien realisiert. NetAachen verbleibt das Recht, auch eine TAL oder Telekommunikationslinie Dritter anzumieten. Zudem verwendet NetAachen für die Bereitstellung von DSL-Anschlüssen die vorhandenen Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden (Installationsort). Sind wegen fehlender oder unzureichender Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden Neuinstallationen oder Erweiterungen erforderlich, bedürfen diese der besonderen Vereinbarung und werden nicht aufgrund des allgemeinen Vertrages von NetAachen geschuldet. Können sich die Parteien nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/-erweiterung verständigen, sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt. Weitergehende Ansprüche sind in diesem Fall wechselseitig ausgeschlossen.

2.1.3 Wechsel des DSL-Paketes

NetDSL-Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes DSL-Paket der gleichen Anschlussart (DSL-Analog bzw. DSL-ISDN, vgl. Ziff. 2.2.2) mit gleichem oder höherem monatlichen Grundpreis beauftragen. Es gilt sodann die jeweils im Auftrag mitgeteilte Mindestvertragslaufzeit für das neue DSL-Paket. Soweit der Wechsel zu einem Zeitpunkt erfolgt, zu dem eine Mindestvertragslaufzeit für das bisherige DSL-Paket noch besteht, werden die verbliebene Mindestvertragslaufzeit des früheren DSL-Paketes und die Mindestvertragslaufzeit des neuen DSL-Paketes addiert und ergeben die Gesamtmindestvertragslaufzeit nach dem Wechsel. Auch in diesem Fall ist die Gesamtmindestvertragslaufzeit auf 24 Monate ab Bestätigung des Wechsels durch NetCologne beschränkt. Ein Wechsel auf ein DSL-Paket mit einem niedrigeren Grundpreis oder der Wechsel von einem Produktbündel auf ein einzelnes Produkt ist innerhalb der Mindestvertragslaufzeit nicht möglich. Es gilt eine Mindestvertragslaufzeit für das neue DSL-Paket gemäß Ziff. 5.1. Wird ein bestehender Vertrag in ein DSL-Paket überführt, gilt für das DSL-Paket eine neue Vertragsdauer von 24 Monaten, unabhängig einer evtl. noch bestehenden Restlaufzeit des alten Vertrages.

Bei einem Wechsel des DSL-Paketes werden (vorbehaltlich technischer Restriktionen) zuvor aktivierte oder bestellte zusätzliche Leistungen (wie z.B. Anrufbeantworter im Netz, das NetAachen-Sicherheitspaket) automatisch übernommen, sofern nicht explizit eine Änderung durch den Kunden beauftragt wird. Die Preise richten sich in diesem Falle ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung des neuen DSL-Paketes nach der zum Zeitpunkt des Kundenauftrages zum Wechsel gültigen Preisliste des gewählten neuen DSL-Paketes.

2.1.4 Wechsel der Anschlussart oder der Tarife

Für Anschluss- bzw. Tarifwechsel

- der DSL-Telefon-Anschlussart siehe Ziff. 2.2.2
- des Telefentarifs siehe Ziff. 2.3.4
- der DSL-Bandbreite siehe Ziff. 2.4.2
- des DSL-Internettarifs siehe 2.5.4

Die letzten drei Wechselmöglichkeiten sind nur in Verbindung mit einem Wechsel auf ein entsprechend konfiguriertes DSL-Paket möglich, siehe Ziff. 2.1.3.

2.1.5 Spätere Beauftragung von Merkmalen und Optionen

Soweit ein Bestandskunde im Rahmen seines Vertragsverhältnisses bisher Merkmale oder Optionen nicht beauftragt hat, die nach der Leistungsbeschreibung einer entsprechenden Beauftragung bedürfen (sei es mit dem Kundenauftrag oder gesondert), kann der Kunde diese

später nur insoweit beauftragen, als diese von NetAachen zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

2.1.6 Umzug

Bei Umzug des Kunden innerhalb der Versorgungsgebiete von NetCologne und NetAachen wird der Vertrag vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit der Leistungen am Umzugsort, wie z.B. ausreichend vorhandene Anschlusskapazitäten an das NetCologne- bzw. NetAachen-Netz, vollständig vorhandener Telekommunikationsleitungen mit ausreichender Leitungsqualität am Umzugsort u.ä. fortgeführt. NetAachen wird die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsanmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine erneute Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung abgeben. Ziff. 2.1 und 2.2 der AGB gelten entsprechend. Eine Verpflichtung zur Bereitstellung der Leistung am Umzugsort besteht für NetAachen erst nach Zugang einer erneuten Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung zum dort genannten Termin. Es gelten die Regelungen zum Sonderrücktrittsrecht gemäß Ziff. 5.2. Übt NetAachen das Sonderrücktrittsrecht aus, bleibt der bisherige Vertrag bestehen. Der Kunde kann allerdings binnen zwei Wochen nach Zugang des Rücktritts verlangen, so gestellt zu werden, wie er bei einer ordentlichen Kündigung zum Zeitpunkt der Umzugsbestätigung der NetAachen gestanden hätte. Diese fiktive Kündigungswirkung tritt jedoch frühestens zu dem bestätigten Umzugstermin ein. NetAachen erhebt im Falle des Umzugs eine gemäß der zum Zeitpunkt des Umzugsauftrages für das betreffende Produkt aktuell gültigen Preisliste vorgesehene Umzugsgebühr.

Erfolgt ein Umzug außerhalb des Versorgungsgebiet von NetCologne und NetAachen, so ist der Kunde nicht zur vorzeitigen Kündigung aus wichtigem Grunde berechtigt, es sei denn, eine Vertragsbindung ist ihm ausnahmsweise nicht zumutbar, weil sich ein für den Kunden bei Eingehung der Vertragsbindung nicht absehbares noch sonst für ihn beherrschbares Risiko verwirklicht hat.

2.1.7 Endgeräte

Der ordnungsgemäße Betrieb des DSL-Anschlusses ist grundsätzlich nur bei Verwendung der bei NetAachen käuflich erwerbenden Endgeräte und bei Benutzung dieser Endgeräte an der Installationsadresse des DSL-Anschlusses gewährleistet. Mit dem Kauf gehen die Geräte in das Eigentum des Kunden über, auf die Regelungen in Ziff. 16.2 der AGB wird verwiesen.

Die Endgeräte werden im Rahmen von Verträgen für DSL-Neuan schlüsse mit einer Mindestvertragslaufzeit (vgl. Ziff. 5.1) in aller Regel zu einem ermäßigten, subventionierten Preis verkauft. Soweit ein NetAachen-Kunde mit einem bereits bestehenden DSL-Anschluss ebenfalls von einem subventionierten Verkaufspreis für einen DSL-Router profitiert, verlängert sich die Vertragslaufzeit des bestehenden Vertrages ab dem Zeitpunkt des Erwerbs um 24 Monate (es gilt das Datum des Kaufauftrages). Eine eventuell noch bestehende Restlaufzeit verfällt hierbei, so dass die neue Vertragslaufzeit maximal 24 Monate beträgt.

Endet das zugrunde liegende Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus einem Grund, den NetAachen nicht zu vertreten hat, ist NetAachen berechtigt, dem Kunden die Differenz des subventionierten Preises zum Vollpreis zeitanteilig im Verhältnis der vollen Vertragsmonate seit dem Erwerb zu der vorgesehenen Vertragsbindung von 24 Monaten nachzuberechnen.

Die Übergabe der Endgeräte erfolgt in einem der NetAachen-Shops oder autorisierten Partnerunternehmen. Die Montage und Einrichtung/Installation der Endgeräte sind von NetAachen nicht geschuldet. Falls ein Installationsservice beauftragt wurde (z.B. optionaler Installationsservice, vgl. Ziff. 2.6.12), bringt der Techniker die Endgeräte zum Installationstermin mit und schließt diese an.

Die Endgeräte müssen für den ordnungsgemäßen Betrieb des DSL-Anschlusses mit Strom versorgt werden, bei Endgeräten mit Telefonie-Funktion gilt dies auch für Notrufe. Die den Endgeräten beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten.

Das zentrale Endgerät, der Router, bietet die Anschlussmöglichkeit für die Internet-Nutzung über mindestens eine Fast-Ethernet-Schnittstelle (auch als LAN- oder Netzwerkan schluss bezeichnet, Verbindung über RJ45-Stecker). Die Vergabe der IP-Adresse für das Netzwerk erfolgt standardmäßig per DHCP vom Router aus, dieser dient dabei als sogenannter DHCP-Server. Der Kunde hat für Vorhandensein, Funktion und entsprechende Konfiguration der notwendigen Anschlusseinrichtungen

am Kunden-PC bzw. Kunden-Netzwerk (wie Ethernet-Anschluss, ggf. Ethernet-Switch oder -Hub) Sorge zu tragen.

Bei der Inbetriebnahme des Routers wird nach dessen Anschluss an das NetAachen-Netz automatisch eine zentral gesteuerte Konfiguration vorgenommen. Daher sind Konfigurationsänderungen am Router vor der erfolgreichen Erst-Inbetriebnahme nicht gestattet. Bei Verstoß ist NetAachen berechtigt, dem Kunden ggf. entstehende, zusätzliche Supportkosten in Rechnung zu stellen.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist NetAachen berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf den Router zu übermitteln. Während der Aktualisierung ist der Router für kurze Zeit (i.d.R. wenige Minuten) in der Funktionalität eingeschränkt, bei Routern mit Telefonie-Funktion betrifft dies auch die Telefonie, inklusive Notrufe.

Hinweis: Der Aufbau einer DSL-Internetverbindung ausschließlich mittels eines ISDN-Adapters oder Analog- Modems ist nicht möglich.

2.2 DSL-Telefonanschluss

2.2.1 Allgemeines

Der Kunde kann den DSL-Telefonanschluss zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsend einrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Ein bestehender Telefonanschluss (ISDN-Mehrgeräteanschluss oder Standard-Analog-Anschluss) von NetAachen kann in einen DSL-Telefonanschluss überführt werden. Eine bestehende Rufnummer des Kunden kann unter verschiedenen Voraussetzungen überführt werden (z.B. selbes Ortsnetz). Rufnummern Dritter können nicht übernommen werden.

Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens NetAachen zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss verfügt, teilt NetAachen dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer zu. Nähere Informationen zu den Tarifen sind der jeweils zum Zeitpunkt des Kundenauftrages gültigen Preisliste für NetDSL zu entnehmen, soweit sich im Einzelfall nicht nachfolgend etwas anderes ergibt. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 6.1 und/oder 11 der AGB bleiben unberührt.

in der Grundgebühr enthaltene Leistungen	DSL-ISDN-Anschluss	DSL-Standard-Analog-Anschluss
Anzahl der Sprachkanäle	2	1
Anzahl der Rufnummern	3 ¹	1
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer	ja	ja
Telefonnummernanzeige	ja	ja
Anrufweitschaltung	ja	ja
Anklopfen	ja	ja
Rückfragen/Dreierkonferenz/Makeln	ja	ja
Anrufbeantworter im Netz	optional ²	optional ²
Einzelbindungsnachweis	optional ³	optional ³

¹ Bis zu 6 Nummern sind kostenfrei, 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben. Die Vergabe erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

² Auf Wunsch möglich, einmalige Einrichtungsgebühr. Dieses Leistungsmerkmal ist von beiden Seiten unabhängig vom übrigen Vertrag gem. Ziff. 2.2.8 dieser Leistungsbeschreibung kündbar.

³ Beauftragung für die Zukunft kostenfrei; die rückwirkende Beauftragung – soweit innerhalb gesetzlicher Speicherfristen möglich – ist kostenpflichtig.

2.2.2 Wechsel der DSL-Telefonanschlusstart

Ein Wechsel der Anschlussart des DSL-Telefonanschlusses von DSL-Analog auf DSL-ISDN oder umgekehrt ist erst nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit (siehe Ziff. 5.1) möglich. Der Wechsel der Anschlussart ist entgeltpflichtig und der Betrag der jeweils aktuellen Preisliste NetDSL zu entnehmen.

2.2.3 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Unterdrückung der Anzeige der eigenen Rufnummer bei einem konkreten Anruf. Das Leistungsmerkmal muss vor jedem Anruf erneut vorab eingegeben werden.

2.2.4 Übermittlung der Rufnummer des Anrufers

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Mit einem entsprechenden Endgerät kann diese Rufnummer im Display des Telefons angezeigt werden, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt.

2.2.5 Anrufweiserschaltung

Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Drei Arten der Anrufweiserschaltung können genutzt werden:

- Direkte Anrufweiserschaltung
- Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden
- Anrufweiserschaltung bei besetztem Anschluss

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung Anrufweiserschaltung sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiserschaltung einverstanden ist.

Hinweis: Dieses Merkmal darf bei der Inanspruchnahme des Telefonarifs Deutschland Flat und/oder der Optionstarife International Flat Basic und International Flat Premium nicht missbräuchlich genutzt werden, vgl. Ziff. 2.3.6.

2.2.6 Anklopfen

Während eines Gesprächs wird der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert. Mit dem Leistungsmerkmal Rückfragen/-Makeln (vgl. Ziff. 2.2.7) kann das bestehende Gespräch gehalten (der gehaltene Gesprächspartner erhält die Ansage „Ihre Verbindung wird gehalten“) und der Verbindungswunsch angenommen werden.

2.2.7 Rückfragen / Dreierkonferenz / Makeln

Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten (der gehaltene Gesprächspartner erhält die Ansage „Ihre Verbindung wird gehalten“) und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen) bzw. eine eingehende Verbindung angenommen werden (nach Anklopfen, vgl. Ziff. 2.2.6). Das Hin- und Herschalten zwischen zwei Verbindungen wird als „Makeln“ bezeichnet. Wahlweise besteht die Möglichkeit, diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammen zu schalten, wobei Makeln dabei nicht mehr möglich ist.

2.2.8 Option Anrufbeantworter im Netz

Ist die Zusatzleistung „Anrufbeantworter im Netz“ vereinbart, zeichnet NetAachen auf einem Speichermedium für den Kunden bestimmte Nachrichten in Form von Sprache oder Tönen auf, wenn der Kunde eine Telekommunikationsverbindung nicht entgegennimmt oder eine Anrufweiserschaltung auf den Anrufbeantworter im Netz eingerichtet hat. Aufgezeichnete Nachrichten werden 30 Tage nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung einverstanden. Die Zusatzleistung „Anrufbeantworter im Netz“ ist mit einer Frist von zwei Wochen durch schriftliche Erklärung einer Vertragspartei gegenüber der anderen Vertragspartei gesondert kündbar, ohne dass der übrige Vertrag hierdurch berührt wird.

Bei einer Kündigung des „Anrufbeantworters im Netz“ werden die Nachrichten in Form von Sprachen und Tönen nach Ablauf der Kündigungsfrist auf dem Speichermedium gelöscht. Das Gleiche gilt bei einer sonstigen Beendigung des Vertrages. Der Transfer des „Anrufbeantworters im Netz“ von einer Telefonnummer (MSN) zu einer anderen Telefonnummer, auch innerhalb eines Anschlusses (ISDN), führt ebenso dazu, dass die Nachrichten in Form von Tönen und Sprachen gelöscht werden. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung einverstanden.

2.2.9 Einzelverbindungs nachweis / Löschung der Verbindungsdaten nach Rechnungsversand

Der Einzelverbindungs nachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltspflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Der Kunde hat bei der Beauftragung des Einzelverbindungs nachweises die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind. Soweit der Kunde zum Einzelverbindungs nachweis optiert hat, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutz-

rechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen. Der Einzelverbindungs nachweis ist für die Zeit ab der Beauftragung kostenfrei. Nach Ablauf von sechs Monaten (gerechnet ab jeweils zugehörigen Rechnungsmonat) werden Einzelverbindungs nachweise gelöscht.

Hat der Kunde für die nur Onlinerechnung optiert, wird auch der EVN mit der Rechnung nur elektronisch hinterlegt. Insoweit gelten die Regelungen zur Online-Rechnung Ziff. 4 entsprechend.

Unabhängig vom Einzelverbindungs nachweis speichert NetAachen die Verbindungsdaten grundsätzlich für die Dauer der gesetzlichen Speicherfristen. Soweit der Kunde bei seinem Kundenauftrag oder später die Löschung der Verbindungsdaten unmittelbar nach Rechnungsversand oder verkürzt vor Ablauf der gesetzlichen Speicherfrist wünscht, wird NetAachen diesem Wunsch Folge leisten. Mit der entsprechenden Löschung entfällt kraft Gesetzes für NetAachen die Nachweispflicht für abgerechnete Verbindungen.

2.2.10 Sperre der Vorwahl „0900“

Für Kunden, die ihren DSL-Telefon-Anschluss seit dem 01.11.2003 beauftragt haben: NetAachen sperrt für ihre Kunden den Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen. Die 0900-Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses. Auf Wunsch des Kunden schaltet NetAachen den Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, jederzeit frei. Die Freischaltung erfolgt unentgeltlich. Nachdem der Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, frei geschaltet worden ist, kann der Kunde jederzeit wieder die Sperre beauftragen. Die Einrichtung der Sperre erfolgt unentgeltlich.

Für Kunden, die ihren DSL-Telefon-Anschluss vor dem 01.11.2003 beauftragt haben: Der Kunde kann jederzeit die Sperre des Zugangs zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, beauftragen. Die 0900-Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses. Die Einrichtung der Sperre erfolgt unentgeltlich. Auf Wunsch des Kunden schaltet NetAachen den Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, jederzeit wieder frei.

Für die Entsperrung mit Ausnahme der erstmaligen Entsperrung bei Kunden, deren DSL-Telefon-Anschluss seit dem 01.11.2003 beauftragt wurde, ist NetAachen berechtigt, eine Gebühr zu berechnen. Ob und in welcher Höhe NetAachen für das Entsperrn eine Gebühr erhebt, richtet sich nach der jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung der Entsperrung gültigen Preisliste von NetAachen (vgl. Ziff. 2.3.1).

Unabhängig von der Einrichtung einer Sperre der Vorwahlnummer 0900 bleiben die gebührenpflichtige Support-Hotline unter der Rufnummer 0900-1222210 (1,69 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz) sowie etwaige Hersteller-Hotlines für die Hardware für NetAachen Kunden weiterhin erreichbar.

2.2.11 Individuelle Sperren / Aufnahme in Sperrliste für R-Gespräche

Der Kunde kann individuelle Sperren von Rufnummern für seinen DSL-Telefon-Anschluss einrichten lassen. Eine individuelle Sperre muss mindestens drei Ziffern lang sein und mit der einer Vorwahl (Ortsnetz-, Netz, Landes- oder Dienstekennzahl) vorangestellten Ziffer „0“ beginnen. Nach der Einrichtung der Sperre ist der Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten gesperrt, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen. Die individuelle Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses. Die Einrichtung der Sperren ist unentgeltlich. Für die Entsperrung ist NetAachen berechtigt, eine Gebühr zu berechnen. Ob und in welcher Höhe NetAachen für das Entsperrn eine Gebühr erhebt, richtet sich nach der jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung der Entsperrung gültigen Preisliste von NetAachen (vgl. Ziff. 2.3.1).

Bei einem R-Gespräch wird dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt. Gemäß § 66 i TKG hat die Bundesnetzagentur ab diesem Zeitpunkt eine Sperrliste mit Rufnummern zu führen, die von R-Gesprächsdiensten für eingehende R-Gespräche zu sperren sind. Der Endnutzer ist nicht zur Zahlung des Entgelts für ein R-Gespräch verpflichtet, wenn dieses einen Tag nach Eintrag in der Sperrliste erfolgt. Entsprechend räumt NetAachen dem Kunden unentgeltlich die Möglichkeit ein, seinen Auftrag zur Aufnahme seiner Rufnummer/n in die Sperrliste durch NetAachen zu veranlassen. NetAachen wird den

Auftrag unverzüglich bearbeiten, steht jedoch nicht dafür ein, ob und in welcher Zeit die Eintragung seiner Rufnummer/n durch die Bundesnetzagentur in der Sperrliste erfolgt. Soweit der Kunde die Löschung von der Sperrliste beauftragt, ist NetAachen berechtigt, eine Gebühr zu berechnen. Ob und in welcher Höhe NetAachen für die Veranlassung der Löschung von der Liste durch die Bundesnetzagentur eine Gebühr erhebt, richtet sich nach der jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung der Löschung gültigen Preisliste von NetAachen (vgl. Ziff. 2.3.1). Auch bei einem Auftrag zur Löschung von der Sperrliste wird NetAachen den Auftrag unverzüglich bearbeiten, steht jedoch nicht dafür ein, ob und in welcher Zeit die Streichung seiner Rufnummer/n durch die Bundesnetzagentur in der Sperrliste erfolgt.

2.2.12 Telefonbucheintrag / Inversuche

Auf Wunsch des Kunden leitet NetAachen die Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Details ergeben sich aus den Hinweisen zum Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis in den Datenschutzhinweisen. Für besondere Wünsche ist ein gesondertes Auftragsformular vorhanden.

Die Auskunft über Namen und Anschrift anhand der Rufnummer (Inversuche) ist aus Gründen des Kundenschutzes standardmäßig gesperrt. Die Sperre kann auf Wunsch des Kunden jederzeit aufgehoben werden.

2.2.13 Call by Call / PreSelection

Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über PreSelection oder Call by Call ist von Anschlüssen der NetAachen nur insoweit möglich, wie entsprechende Vereinbarungen und Netzzusammenschaltungen zwischen NetAachen und diesen Anbietern jeweils bestehen (per 01.09.2007 sind solche Verträge bisher nicht erkennbar, so dass derzeit diese Dienste nicht genutzt werden können).

2.2.14 Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmisbrauchs

Zum Schutze des Kunden ist NetAachen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere §45 k TKG (Telekommunikationsgesetz), berechtigt, nicht jedoch verpflichtet, den Anschluss oder einzelne Leistungen des Anschlusses vorübergehend zu sperren, wenn das Verbindungsaufkommen im Verhältnis zum Durchschnitt der letzten sechs Monate um mindestens 50% und mindestens 75,00 Euro ansteigt, ohne dass für NetAachen ein Grund erkennbar wäre. Besteht der Vertrag noch keine sechs Monate ist das Verhältnis zu den bisher abgerechneten Monaten maßgeblich. Der Kunde soll von der beabsichtigten Sperre vorher informiert werden. Insoweit wird eine Information in Textform drei Tage vor der beabsichtigten Sperre versandt. In besonders dringlichen Fällen kann auch ohne vorherige Mitteilung gesperrt werden. Erklärt der Kunde in Textform, dass das mitgeteilte Aufkommen seine Richtigkeit habe, entsperret NetAachen unverzüglich die betroffene Leistung wieder.

2.2.15 Notruf

Eine uneingeschränkte Notrufnummer (Notrufnummern 110 und 112) ist nur verfügbar, wenn die Stromversorgung nicht unterbrochen ist, die von NetAachen zur Verfügung gestellten Endgeräte ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sind, sowie der Notruf von dem Standort erfolgt, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist. Auch dann kann es im Rahmen einer automatischen Aktualisierung des DSL-Modems per Fernwartung für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) zu einer Einschränkung der Funktionalität und damit auch des Notrufes kommen.

2.3 Telefonarief

2.3.1 Allgemeines

Grundlage für alle Tarife ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste NetDSL, soweit sich nicht aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung etwas anderes ergibt. Eine vollständige Darstellung aller Auslands-Gesprächsgebühren ist in der Tarifübersicht für Privatkunden zusammengestellt. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 6.1 und/oder 11 der AGB bleiben unberührt. Soweit diese Leistungsbeschreibung auf die für den Vertrag aktuell maßgebliche Preisliste verweist, umfasst der Verweis auch die Änderungen der ursprünglich maßgeblichen Preisliste durch Änderungen nach den Ziff. 6.1 und/oder 11 der AGB.

Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine bei der jeweiligen Nutzung/Beauftragung gültigen Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er die jeweils aktuell gültige Preisliste in den NetAachen-Shops erhalten kann bzw. diese jederzeit im Internet unter <http://www.netaachen.de> einsehen kann.

2.3.2 Tarif Deutschland Flat

Der Telefonarief Deutschland Flat beinhaltet pauschal alle Gespräche ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind Sonderrufnummern, Online-Verbindungen und Anrufweilerschaltungen. Alle Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind (z.B. Mobilfunkgespräche und Auslandsgespräche), werden minutengenau zu den in der Preisliste NetDSL angegebenen Preisen abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.3.6 wird ausdrücklich hingewiesen.

Die monatliche Pauschale für den Telefonarief Deutschland Flat ist in den entsprechenden DSL-Paketen enthalten, siehe Preisliste NetDSL.

2.3.3 Tarif Einsteiger

Der Telefonarief Einsteiger wird verbrauchsabhängig minutengenau zu den in der aktuellen Preisliste NetDSL angegebenen Preisen abgerechnet. Die monatliche Grundgebühr für den Telefonarief Einsteiger ist in den entsprechenden DSL-Paketen enthalten.

2.3.4 Wechsel des Telefonariefs

Ein Wechsel des Telefonariefs ist nur durch einen Wechsel auf ein zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von NetAachen angebotenes DSL-Paket möglich. Es gelten die Regelungen von Ziff. 2.1.3.

2.3.5 Optionstarife

2.3.5.1 International Flat Basic und International Flat Premium

Die Optionstarife International Flat Basic und International Flat Premium beinhalten in der monatlichen Pauschale alle Gespräche ins ausländische Festnetz (Flatrate) der Länder, die in der Preisliste NetDSL aufgelistet sind. Ausgenommen sind Sonderrufnummern, Online-Verbindungen und Anrufweilerschaltungen. Voraussetzung für International Flat Basic und Premium ist der Telefonarief Deutschland Flat. Alle Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind (z.B. Mobilfunk), werden minutengenau zum Telefonarief Deutschland Flat abgerechnet. Bei der Nutzung der Optionstarife International Flat Basic und Premium kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zu Qualitätseinschränkungen in und/oder bei der Verbindungsleistung kommen. Die Einschränkungen können die Sprachqualität (Halleffekte, Verzögerungen etc.), den Verbindungsaufbau (wiederholtes Besetztzeichen) und/oder das Halten der Verbindung (Unterbrechungen, ggf. Verbindungsabbruch) betreffen. Die Optionstarife International Flat Basic und International Flat Premium sind als reine Sprachflatrates zu verstehen und es werden keine erfolgreichen Fax- und Datenverbindungen geschuldet. Die in Ziff. 6.1 genannte Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefondienste wird für die Destinationen innerhalb des jeweiligen Optionstarifs nicht geschuldet.

Der Kunde kann die Optionstarife International Flat Basic und International Flat Premium schriftlich, telefonisch oder online auf den hierfür vorgesehenen Internetseiten (<http://www.netaachen.de/onlineservice>) beauftragen. Wenn der jeweilige Optionstarif in einem bereits bestehenden Vertrag über einen Telefonanschluss beauftragt wird, gilt er ab dem Beginn des auf den Eingang des Auftrags bei NetAachen folgenden Kalendermonats (1. Kalendertag), sofern der Auftrag fünf Werktage vor Ablauf des Monats bei NetAachen eingeht. Online-Beauftragungen eines Tarifwechsels sind auch unmittelbar vor Beginn des neuen Monats möglich. Scheitert eine Online-Beauftragung aufgrund einer Störung oder Überlastung, ist vom Kunden ein späterer Wechsel hinzunehmen. Die Optionstarife International Flat Basic und International Flat Premium können von beiden Seiten jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden, ohne dass der übrige Vertrag berührt wird. Es gilt dann der Telefonarief Deutschland Flat.

Für die Optionstarife International Flat Basic und International Flat Premium gelten die Nutzungsbeschränkungen nach Ziff. 2.3.6.

Im Falle der Verletzung der Nutzungsbeschränkungen ist NetAachen entsprechend den Regelungen nach Ziff. 2.3.6. und den darin jeweils benannten Voraussetzungen berechtigt, den Anschluss zu sperren, den Vertrag außerordentlich zu kündigen und/oder eine Nachberechnung vorzunehmen, die ggf. eine Vertragsstrafe umfassen kann.

2.3.5.2 Joker Mobil

Der Optionstarif Joker Mobil beinhaltet in der monatlichen Pauschale vergünstigte Gespräche vom deutschen Festnetz in alle nationalen Mobilfunknetze. Der Optionstarif Joker Mobil ist nur in Verbindung mit den Doppel-Flat bzw. Doppel-Flat Premium Paketen und den Phone-Flat Paketen buchbar. Alle Gespräche vom deutschen Festnetz ins nationale Mobilfunknetz werden entsprechend den in der Preisliste NetDSL genannten Verbindungspreisen minutengenau abgerechnet.

Der Kunde kann den Optionstarif Joker Mobil schriftlich, telefonisch oder online auf den hierfür vorgesehenen Internetseiten (<http://www.netaachen.de/onlineservice>) beauftragen. Wenn der Optionstarif nicht zusammen mit einem Telefonanschluss beauftragt wird, gilt er ab Beginn des auf den Eingang des Auftrags bei NetAachen folgenden Kalendermonats (1. Kalendertag), sofern der Auftrag fünf Werktage vor Ablauf des Monats bei NetAachen eingeht. Online-Beauftragungen eines Tarifwechsels sind auch unmittelbar vor Beginn des neuen Monats möglich. Scheitert eine Online-Beauftragung aufgrund einer Störung oder Überbelastung, ist vom Kunden ein späterer Wechsel hinzunehmen. Der Optionstarif Joker Mobil kann von beiden Seiten jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden, ohne dass der bisherige Vertrag berührt wird. Es gilt dann der Telefontarif Deutschland Flat.

Für den Optionstarif Joker Mobil gelten die Nutzungsbeschränkungen nach Ziff. 2.3.6. Im Falle der Verletzung der Nutzungsbeschränkungen ist NetCologne entsprechend den Regelungen nach Ziff. 2.3.6. und den darin jeweils benannten Voraussetzungen berechtigt, den Anschluss zu sperren, den Vertrag außerordentlich zu kündigen und/oder eine Nachberechnung vorzunehmen, die ggf. eine Vertragsstrafe umfassen kann. Beauftragt der Kunde erneut den Optionstarif, kann NetAachen dies ohne Angabe von Gründen ablehnen.

2.3.6 Nutzungsbeschränkung

Für die im Telefontarif Deutschland Flat sowie in den Optionstarifen International Flat Basic und International Flat Premium enthaltenen Flatrates für Telefonieleistungen (pauschale Abrechnung der Nutzung) gilt: Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- keine Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern von anderen Anbietern oder sonstige Datenverbindungen aufzubauen
- keine Anrufweiterschaltung oder Rückruffunktion einzurichten
- keine Verbindungsleistungen weiter zu verkaufen (z.B. Call Shops)
- keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen. Hierunter fallen insbesondere Fax Broadcasting, Call Center, Telemarketing Aktionen
- keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden
- keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben
- die Herstellung vergleichbarer Verbindungen zu unterlassen
- den Anschluss bei Nutzung zu gewerblichen oder selbständigen beruflichen Zwecken nur im Ziff. 1.2 genannten Rahmen zu nutzen

Im Falle des Missbrauchs ist NetAachen berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist NetAachen berechtigt, die Differenz zwischen dem Telefontarif Deutschland Flat (bzw. Optionstarifen International Flat Basic und International Flat Premium und Joker Mobil) und dem Telefontarif Einsteiger nachzuberechnen. Hat der Kunde durch falsche Angaben bzw. unzulässige Nutzung die Nachberechnung verursacht, ist Net-Aachen berechtigt, die doppelte Differenz zu berechnen, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Die Erhöhung ist Vertragsstrafe, die zugleich einen Schaden für Mehraufwand mit abgilt.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden, der mehr als vier Mitarbeiter beschäftigt (vgl. Ziff. 1.2), ist NetAachen berechtigt, den Ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt der Beauftragung des Produkts bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in doppelter Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte

der NetAachen, die die entsprechende Bandbreite des NetDSL Produktes erzielen.

2.4 DSL-Bandbreite

2.4.1 Allgemeines

Mit der DSL-Bandbreite ermöglicht NetAachen dem Kunden einen asymmetrischen DSL-Zugang mit folgenden maximalen Bandbreiten inklusive Protokoll-Overhead:

Bandbreite	max. Download	max. Upload (Standard)	Übertragungsverfahren
ADSL 6M	6 Mbit/s	736 kbit/s	ADSL/ADSL2+
ADSL 18M	18 Mbit/s	1024 kbit/s	ADSL2+

Download bezeichnet Datenverkehr vom Netzknoten der NetAachen zum Kunden, Upload den Datenverkehr vom Kunden zum Netzknoten der NetAachen. Die DSL-Bandbreite wird regelmäßig auf Basis der am Kundenstandort vorhandenen Kupfer-Teilnehmeranschlussleitung bereitgestellt. Die am Internetzugang des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden bedingt, insbesondere durch die sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), dem Leitungsdurchmesser sowie der Anzahl der Teilstücke bzw. Querschnittsübergänge ergibt. Die erreichbare Signalqualität unterliegt zudem weiteren, dynamischen Beeinflussungen, maßgeblich dem sogenannten Nebensprechen anderer Teilnehmer (auch von anderen Telekommunikationsanbietern). Bei einem Anstieg des sogenannten Störbelags auf der Teilnehmer-Anschlussleitung wird von NetAachen automatisch die Bitrate justiert, um die Qualität der Übertragung durch Einhaltung einer Störreserve sicher zu stellen. Dies kann, insbesondere beim Übertragungsverfahren ADSL 2+, in Extremfällen zu einer kurzzeitigen Verbindungsunterbrechung führen.

Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt außerdem ab von den vom Kunden verwendeten Daten-Geräten, deren Eigenschaften sowie Verbindungen untereinander. Dies betrifft alle eingesetzten Geräte in der Signalkette vom DSL-Endgerät bzw. Router (oder sonstigen Netzwerkgeräten) bis hin zum Kunden-Computer inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software. Insbesondere bei Einsatz eines anderen als dem von NetAachen bereitgestellten DSL-Endgerät kann die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit abweichen (vgl. Ziff. 2.1.7).

Diese Faktoren liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches der NetAachen. Im Rahmen des gewählten DSL-Paketes stellt NetAachen die nach dem Stand der Regeln der Telekommunikationstechnik erreichbare DSL-Bandbreite zur Verfügung.

Der Kunde hat demnach keinen Anspruch auf eine bestimmte DSL-Bandbreite. NetAachen stellt eine der oben genannten Bandbreiten bereit, wenn der ermittelte Dämpfungswert der Teilnehmeranschlussleitung, auf deren Basis die DSL-Bandbreite zur Verfügung gestellt wird, nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen Internetzugangs ermöglicht. Auf die Regelungen zur Realisierbarkeit unter Ziff. 2.1.2 und das Rücktritts-/ Sonderkündigungsrecht nach Ziff. 5.2 wird hingewiesen.

Die Werte sind Summenbandbreiten pro Anschluss, d.h. werden gleichzeitig mehrere DSL-Verbindungen (mit mehreren Benutzernamen bzw. Accounts oder mittels Router) über einen einzigen Anschluss aufgebaut, so wird die maximale Bandbreite auf die einzelnen parallelen Verbindungen aufgeteilt.

2.4.2 Wechsel der DSL-Bandbreite

Ein Wechsel der DSL-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von NetAachen angebotenes DSL-Paket möglich. Es gelten die Regelungen von Ziff. 2.1.3.

Zudem kann ein Wechsel der DSL-Bandbreite einen Wechsel des Übertragungsverfahrens erfordern (vgl. Ziff. 2.4.1), insbesondere bei Bandbreitenwechseln von maximal 6M auf Bandbreiten über 6M. Damit ist ggf. eine Neuschaltung der Teilnehmeranschlussleitung (TAL) verbunden. Diese erfolgt für den Kunden kostenfrei. Ein Wechsel des Übertragungsverfahrens kann einen Austausch der beim Kunden eingesetzten Endgeräte erfordern. Es gilt hierfür entsprechend Ziff. 2.1.7.

Wenn der Bandbreiten-Wechsel mit einer Änderung des Übertragungsverfahrens verbunden ist, erfolgt die Bereitstellung nach erfolgter Neuschaltung der TAL. Es wird auf Ziff. 2.1.2 verwiesen.

Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, kann NetAachen von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade entsprechend Ziff. 5.2 mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Kundenwechsellauftrag wieder auflebt und fortgesetzt wird.

2.5 DSL-Internettarif

2.5.1 Allgemeines

Grundlage für alle DSL-Internettarife ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste NetDSL, soweit sich nicht aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung etwas anderes ergibt. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 6.1 und/oder 11 der AGB bleiben unberührt.

Soweit diese Leistungsbeschreibung auf die für den Vertrag aktuell maßgebliche Preisliste verweist, umfasst der Verweis auch die Änderungen der ursprünglich maßgeblichen Preisliste durch Änderungen nach den Ziff. 6.1 und/oder 11 der AGB.

Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine bei der jeweiligen Nutzung/Beauftragung gültigen Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er die jeweils aktuell gültige Preisliste in den NetAachen-Shops erhalten kann bzw. diese jederzeit im Internet unter <http://www.netaachen.de> einsehen kann.

Hinweis: Ausdrücklich ausgenommen von den DSL-Internettarifen Flatrate und Minute sind Datenübertragungen per Analog-Modem oder ISDN, siehe Ziff. 2.6.11. Diese werden mit einem eigenen Tarif gemäß der für den Vertrag aktuell maßgeblichen Preisliste NetDSL abgerechnet.

2.5.2 Tarif Flatrate

Der DSL-Internettarif Flatrate beinhaltet pauschal alle Datenübertragungen, die über die DSL-Technologie ablaufen. Die monatliche Pauschale für den DSL-Internettarif Flatrate ist in den entsprechenden DSL-Paketen enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie Online-Zeit spielt für die Abrechnung keine Rolle.

2.5.3 Tarif Minute

Im DSL-Internettarif Minute wird die Online-Zeit minutengenau abgerechnet, die über die DSL-Technologie abläuft. Das angefallene Datenvolumen spielt für die Abrechnung keine Rolle.

Hinweis: Für die Nutzung von Routern wird darauf hingewiesen, dass für den Anwender unbemerkt gebührenpflichtige Nutzungszeiten entstehen können, weil die Internet-Verbindung nicht automatisch mit Ausschalten des PCs beendet wird oder z.B. der Anwender den Router so eingestellt hat, dass er die Internet-Verbindung stets aufrecht erhält. NetAachen empfiehlt generell, Router nur in Verbindung mit einer Internet-Flatrate zu verwenden oder bei Nichtbenutzung vom Strom zu trennen. Dies gilt ebenso für Router, die der Kunde von NetAachen erworben hat (vgl. Ziff. 2.1.7).

2.5.4 Wechsel des DSL-Internettarifs

Ein Wechsel des Internettarifs ist nur durch einen Wechsel auf ein zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von NetAachen angebotenes DSL-Paket möglich. Es gelten die Regelungen von Ziff. 2.1.3.

2.6 DSL-Internetdienste und Optionen

2.6.1 Allgemeines

Mit dem DSL-Internet-Zugang stellt NetAachen dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Aus technischen, rechtlichen oder Sicherheitsgründen behält sich NetAachen gerade auch zum Schutze seiner Kunden vor, bestimmte Teile des Internets zu sperren, wenn dies erforderlich ist; z.B. Server zu sperren, von denen Spam-Mails in überdurchschnittlichem Maße empfangen wurden und dessen Betreiber nicht zur Unterbindung von Spam-Mails einschreitet. Als Nicht-einschreiten gilt es auch, wenn der Betreiber auf Anforderung der NetAachen sich nicht zum Einschreiten verpflichtet bzw. gegenüber NetAachen darlegt, dass und wie er einzuschreiten gedenkt.

Die Authentifizierung erfolgt über PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert. Durch die Einwahl über die Netzknoten von NetAachen erhält der Kunde die Möglichkeit, Daten (Texte, Bilder etc.) über das

Internet zu übertragen. Dabei stellt NetAachen die Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung und übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Die ununterbrochene Verfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Einzelne im Internet oder im Netz von NetAachen von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von NetAachen. NetAachen behält sich vor, Proxies oder Caches einzusetzen. Der Benutzer erhält für die Dauer der Einwahl standardmäßig eine dynamische IP-Adresse aus dem NetAachen-IP-Adressraum zugewiesen; d.h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von NetAachen automatisch vergeben. Erfolgt 30 Minuten lang kein Datenverkehr (Inaktivität), wird die bestehende Verbindung in das Internet serverseitig getrennt. Eine bestehende Internet-Verbindung wird auch bei Aktivität generell nach ca. 12 Stunden getrennt. Mit der Option Feste IP (siehe Ziff. 2.6.9) wird stattdessen eine statische IP vergeben und die serverseitige Verbindungstrennung entfällt.

2.6.2 Benutzername (Account)

Als integralen Bestandteil des DSL-Internet-Zugangs stellt NetAachen dem Kunden einen Stamm-Benutzernamen (auch Stamm-Account genannt) für die persönliche Zugangsberechtigung und für die Einwahl über Netzknoten der NetAachen ins Internet zur Verfügung. Dem Kunden wird mindestens 1 Benutzername zugewiesen und mitgeteilt.

Zusätzlich zu seinem Stamm-Benutzernamen kann der Kunde optional bis zu 10 weitere Benutzernamen beauftragen. Die nachträgliche Zuteilung oder Abbestellung zusätzlicher Benutzernamen kann einmal im Quartal zum Quartalsersten des Folgequartals mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende beauftragt werden. Die Beauftragung zusätzlicher Benutzernamen ist kostenpflichtig, es gilt die für den Vertrag aktuell maßgebliche Preisliste (vgl. Ziff. 2.5.1).

Es ist nur eine gleichzeitige DSL-Einwahl je Benutzernamen möglich. Die Nutzung des Stamm-Benutzernamens sowie zusätzlicher Benutzernamen ist nur für den dafür vorgesehenen Anschluss erlaubt. Es ist untersagt, Benutzernamen oder Internet-Passwörter für den Zugang an einem anderen Anschluss einzusetzen oder Dritten bekannt zu geben oder zu überlassen. Soweit der Anschluss mit Wireless-LAN Technik genutzt wird, darf der Kunde Dritten, die Nutzung des Anschlusses auch bei nur vorübergehender Überlassung nur innerhalb seiner selbst genutzten Räume zur Nutzung überlassen. Die Regelungen der Ziff. 5 der AGB insbesondere betreffend dauerhafte Überlassung oder entgeltliche Überlassung an Dritte gelten daneben uneingeschränkt.

Das zur Einwahl zusätzlich erforderliche Internet-Passwort wird vom Kunden bestimmt und kann von diesem jederzeit unter Berücksichtigung der von NetAachen zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung vorgegebenen Mindestanforderungen im NetAachen OnlineService (<http://www.netaachen.de/onlineservice>) geändert werden. Die jeweils aktuell geltenden Mindestanforderungen sind dort näher spezifiziert. Siehe auch Ziff. 3.1.

Bereits vorhandene Benutzernamen von NetAachen können in den DSL-Internet-Zugang überführt werden. Werden Benutzernamen Dritter in den DSL-Internet-Zugang des Kunden überführt, so trägt der Kunde in seiner Rolle als einziger Vertragspartner von NetAachen die Verantwortung und Beweislast für die Rechtmäßigkeit und die Freiheit von Rechten Dritter. Auf Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB wird hingewiesen. Die Überführung des Benutzernamens eines Dritten erfordert dessen vorherige schriftliche Zustimmung. Nach der Überführung können einzelne Benutzernamen nicht wieder in andere Produkte übertragen werden.

2.6.3 Elektronische Nachrichten (E-Mails)

Der Kunde erhält die Möglichkeit, E-Mails (elektronische Nachrichten) zu versenden und zu empfangen. NetAachen stellt dem Kunden ein eigenes Postfach je Benutzernamen zur Verfügung. Sofern kein Benutzername überführt wird, wird dem Kunden standardmäßig je Benutzernamen 1 E-Mail-Adresse nach dem Muster

nc-benutzername@netaachen.de

eingerichtet. Der Name des Stamm-Postfaches kann nicht verändert werden. Weiterhin stellt NetAachen je zugewiehltem Benutzernamen zusätzlich unentgeltlich 3 Mail-Aliase in der Form

wunschname@netaachen.de

bereit, die eingehende E-Mails in das Stamm-Postfach ausliefern. Um die Belastung des Stamm-Postfaches durch unaufgeforderte Werbe-Mails (sog. Spam, siehe Ziff. 2.6.4) möglichst gering zu halten, wird die

Nutzung der Aliase ausdrücklich empfohlen. Soweit noch nicht vergeben, sind die Aliase durch den Kunden im NetAachen OnlineService (<http://www.netaachen.de/onlineservice>) frei wählbar. Bei Nichtbeachtung der Schranken aus Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB bei der Wahl der Aliase behält sich NetAachen vor, gewählte Aliase zu löschen. Der Kunde wird in Textform über die Löschung informiert. Zudem besteht kein Anrecht auf einen bestimmten E-Mail-Alias.

Eine Verschlüsselung der E-Mails durch NetAachen findet nicht statt. Empfangs- und Lesebestätigungen erfolgen nicht. Die Zustellungszeit von E-Mails unterliegt Schwankungen und kann daher nicht garantiert werden. NetAachen stellt dem Kunden für den Empfang von E-Mails eine Speicherkapazität von bis zu 50 MByte je zugeteiltem Benutzernamen auf ihrem E-Mail-Server zur Verfügung. Bei Überschreitung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Speicherkapazität wird eine Zustellung eingehender E-Mails nicht gewährleistet. NetAachen ist verpflichtet, eingehende E-Mails vier Wochen für den unmittelbaren Zugriff durch den Kunden auf ihrem E-Mail-Server bereitzuhalten. Nach diesem Zeitraum kann NetAachen die E-Mails auf Speichermedien speichern, auf die der Kunde keinen unmittelbaren Zugriff hat. Die maximale Größe einer E-Mail bei Empfang oder Versand darf 15 MByte nicht überschreiten, andernfalls wird diese nicht versendet bzw. zugestellt. Der Empfängerkreis ist pro E-Mail auf maximal 100 Empfänger begrenzt. NetAachen ist nicht verpflichtet, gespeicherte E-Mails länger als acht Wochen nach ihrem Eingang aufzubewahren. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung durch NetAachen einverstanden. Dies gilt auch für gespeicherte E-Mails im Spam-Ordner bei Nutzung der Option „Verschieben“ (vgl. Ziff. 2.6.4).

2.6.4 Anti-Spam-Filter

NetAachen stellt dem Kunden gebührenfrei einen Anti-Spam-Filter zur Verfügung, um das Postfach des Kunden vor unerwünschten Werbe-E-Mails zu schützen. Alle eingehenden E-Mails werden nach mehreren Mechanismen überprüft, z.B. Bayesianischer Filter, Heuristik, Muster-E-Mails und Realtime-Black-Lists (RBL). NetAachen behält sich vor, die Prüfmechanismen jederzeit aus technischen Gründen zu ändern. Obwohl die Filterung der E-Mails unter Verwendung der oben genannten hochentwickelten Prüfmechanismen durchgeführt wird, kann nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass eine erwünschte E-Mail fälschlicherweise als Spam gekennzeichnet wird (sog. „False Positives“). NetAachen ist bemüht, die Rate der False Positives möglichst gering zu halten.

Wird eine E-Mail als Spam erkannt, wird in der Nachrichtenkopfzeile (Header) der E-Mail der Zusatz „X-NetCologne-Spam: M“ oder „X-NetCologne-Spam: H“ hinzugefügt. Liegt kein Spam vor, erfolgt der Eintrag „X-NetCologne-Spam: L“. Anhand dieser Informationen können Filter definiert werden, welche die Spam-E-Mails aussortieren.

Die Verwendung von Filtern kann entweder über das Webmailprogramm der NetAachen „NetMail“ (<http://netmail.netaachen.de>) oder über ein externes Mailprogramm erfolgen:

NetAachen bietet dem Kunden in NetMail zwei verschiedene Filtereinstellungen an, die verdächtige E-Mails auf zwei Arten behandeln. Er kann sich entscheiden, ob Spam-E-Mails entweder in den Ordner „Spam“ verschoben oder direkt gelöscht werden sollen. Bei Einsatz der Option „Verschieben“ wird dem Kunden auf Wunsch einmal wöchentlich eine E-Mail über den Status seines Spam-Ordners gesandt.

Hinweis: Die bei der Option „Löschen“ automatisch gelöschten E-Mails können nicht wieder hergestellt werden. Dies gilt insbesondere auch für „False Positives“!

Wird ein externer Mailclient verwendet, müssen entsprechende Filterregeln eingerichtet werden. Die Filterregeln können nur bei externen Mailprogrammen angewandt werden, welche die Überprüfung der E-Mails im Header zulassen.

2.6.5 Homepage

Dem Kunden wird auf einem Server von NetAachen ein Speicherplatz von 20 MByte je zugeteiltem Benutzernamen für die Bereitstellung einer Homepage zur Verfügung gestellt. Die Erstellung der Homepage ist alleinige Aufgabe des Kunden. Von der Homepage können Daten im Umfang von bis zu 1,5 GByte pro Monat abgerufen werden. NetAachen behält sich vor, die Homepage des Kunden bei Überschreitung des monatlichen Transfervolumens zu sperren. Eine Entsperrung findet automatisch zum Ersten des Folgemonats statt.

Die URL der Kundenhomepage hat den Aufbau:

<http://www.mynetaachen.de/~na-benutzername/>

Zusätzlich steht dem Kunden ein Alias für seine Homepage zu nach dem Muster:

<http://www.wunschname.mynetaachen.de>

Soweit noch nicht vergeben, ist der Alias durch den Kunden im Online-Service der NetAachen (<http://www.NetAachen/onlineservice>) frei wählbar. Bei Nichtbeachtung der Schranken aus Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB bei der Wahl der Aliase behält sich NetAachen vor, die Homepage des Kunden zu löschen. Der Kunde wird in Textform über die Löschung informiert. Der Kunde erklärt sich mit einer Löschung aus diesem Grunde einverstanden. Es besteht kein Anrecht auf einen bestimmten Homepage-Alias.

2.6.6 Newsgroups

NetAachen gewährt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Zugang zu öffentlichen Diskussionsforen (Newsgroups). Die Auswahl der Newsgroups sowie die Dauer der Speicherung von öffentlichen Nachrichten liegen im Ermessen von NetAachen. Der Kunde hat keinerlei Anspruch auf bestimmte Newsgroups sowie die Vollständigkeit von Newsgroups. Das Versenden und Empfangen von News wird nicht zeitnah zugesichert, ebenso werden keine Verfügbarkeiten und Bandbreiten der Newsserver zugesichert. Maximal werden gleichzeitig bis zu 4 NNTP-Sessions (Network News Transport Protocol) je zugeteiltem Benutzernamen zugelassen. Für das Lesen der Newsgroups benötigt der Kunde einen Newsreader, der nicht von NetAachen gestellt wird. Der Teilnehmer verpflichtet sich, dass seine Postings den gängigen RFC-Standards genügen (z.B. gültige Absender-Adresse). Das Versenden von News-Spam (unerlaubte Werbepostings u.a.) ist nicht erlaubt und kann zur Sperrung des Benutzernamens (Accounts) führen.

Der Zugriff auf reine Text-Newsgroups ist gebührenfrei.

2.6.7 Option Binary-News-Service

Binary Newsgroups sind alle Newsgroups, bei denen der überwiegende Anteil der Postings aus binären Formaten besteht (GIF, JPG, MPEG etc.). Binäre Formate sind dadurch gekennzeichnet, dass der Body des bzw. der Posting(s) durch ein encapsulated (eingebettetes) Format erweitert wurde. Der Binary-Newsserver ist unter einer eigenen Adresse erreichbar, die vom Standard-Newsserver abweicht. Die Authentifizierung des Zugangs zum Binary-Newsserver erfolgt über das dem Benutzernamen zugehörige Internet-Passwort.

Der Kunde kann den Binary-News-Service jederzeit im NetAachen OnlineService (<http://www.NetAachen/onlineservice>) beauftragen. Die Kündigung des Binary-News-Services ist für beide Vertragsparteien zum Ende eines laufenden Monats möglich. Die Option Binary-News-Service ist kostenpflichtig, es gilt der Tarif nach der bei der jeweiligen Beauftragung durch den Kunden aktuell gültigen Preisliste NetDSL.

2.6.8 Option Sicherheitspaket

Basisleistungen: Der Kunde hat die Möglichkeit, zu seinem Benutzernamen (Account) bei NetAachen eine PC-Sicherheits-Software zu bestellen. Diese beinhaltet eine Virenschutz-, Firewall- und SPAM-Schutz-Software, sowie Sicherheits-Updates (z.B. Aktualisierung der Virendefinitionen, Firewallregeln und SPAM-Definitionen). Der Kunde ist berechtigt, die bereitgestellte Software auf einem PC mit geeignetem Betriebssystem zu installieren und zu nutzen. Für alle Produkte gilt, dass kein Anspruch auf die Bereitstellung einer bestimmten Software besteht. Ein absoluter Schutz kann mit der jeweiligen Software nicht gewährleistet werden. Der Kunde hat bei der Nutzung die jeweiligen Endnutzerlizenzbestimmungen (sog. EULA) der zur Verfügung gestellten Software zu beachten, die er bei der Installation nochmals anzuerkennen hat.

Die jeweils gültigen Systemanforderungen der aktuellen Version des Sicherheitspaketes sind auf www.netaachen.de aufgeführt. Vor Beginn der Installation hat der Kunde eine Datensicherung (Backup) durchzuführen, siehe auch Ziff. 3.3. Zudem hat der Kunde die Pflicht, seine Daten regelmäßig zu sichern, siehe auch Ziff. 4.9 der AGB.

Updates: Zu den Sicherheitspaketen bietet NetAachen und der Software-Hersteller in unregelmäßigem Abstand nach eigenem Ermessen Softwareupdates an. Der Kunde wird, soweit er dies nicht durch die Einrichtung seiner Hard- und/oder Software unterbunden hat, automatisch bei seiner Einwahl oder per Anzeige (z.B. Pop-Up) über das Vorliegen eines Updates informiert und kann entscheiden, ob er dieses ausführen möchte oder nicht. Der Download des Updates ist zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung, dass der Kunde die aktuelle Fassung der Software nutzt und von den neuesten Sicherheitsfunktionen Gebrauch machen kann. NetAachen weist darauf hin, dass die

Funktion nicht oder nur eingeschränkt gegeben ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. NetAachen ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, die auf die Nichtdurchführung entsprechender Updates zurückgeht.

Bauftragung und Kündigung: Der Kunde kann das Sicherheitspaket jederzeit im NetAachen OnlineService (<http://www.netaachen.de/onlineservice>), telefonisch oder schriftlich beauftragen. Für die Zusatzleistung „Sicherheitspaket“ besteht keine Vertragsbindung. Diese Leistung kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von 6 Werktagen gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden. Die Option Sicherheitspaket ist kostenpflichtig, die Tarife und Konditionen können der jeweils zum Bestellzeitpunkt aktuellen Preisliste NetDSL entnommen werden.

Nach Beendigung dieser Zusatzleistung ist der Kunde zur Weiternutzung nur berechtigt, soweit und solange ihm dieses Recht durch die EULA des Software Herstellers eingeräumt wird. Im Falle der zulässigen Weiternutzung haftet NetAachen nicht für Schäden, die erst durch die Weiternutzung nach der Beendigung der Zusatzleistung entstehen. Der Kunde hat ferner keinen Anspruch mehr auf Unterstützung und Updates. Hiervon bleiben unmittelbare Vertragsbeziehungen zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller unberührt, die der Kunde unabhängig von diesem Vertrag unterhält bzw. infolge der Beendigung der Zusatzleistung begründet.

Haftung: Für die Überlassung von Software im Rahmen des Sicherheitspaketes gilt Ziff. 9 der AGB, wobei Ziff. 9.4 jedoch keine Anwendung findet.

2.6.9 Option Feste IP

Standardmäßig wird bei jeder Internet-Einwahl eine dynamische IP-Adresse vergeben. Optional kann der Kunde für DSL-Verbindungen eine feste (statische) IP-Adresse beauftragen. Es wird maximal eine feste IP-Adresse pro Benutzernamen (Account) vergeben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte feste IP. Dem Netzabschlussgerät wird eine öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressraum der NetAachen zugewiesen. Am Endgerät des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Die zugeteilte feste IP-Adresse ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen NetAachen und dem Kunden gültig. NetAachen behält sich die Änderung der festen IP-Adresse aus technischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zuweisung einer neuen festen IP-Adresse entstehen nicht. Die feste IP-Adresse ist ausschließlich mit dem NetDSL-Anschluss nutzbar und kann nicht auf andere Produkte übertragen werden.

Mit der Option feste IP entfällt zudem die automatische, serverseitige Verbindungstrennung (siehe Ziff. 2.6.1). Der Kunde kann die Änderung der Adressvergabe von dynamisch auf fest oder umgekehrt einmal im Monat zum Anfang des Folgemonats (1. Kalendertag) beauftragen, sofern der Auftrag mindestens 5 Werktage vor Monatsende bei NetAachen eingegangen ist. Die Beauftragung kann im NetAachen OnlineService (<http://www.netaachen.de/onlineservice>), telefonisch oder schriftlich erfolgen. Die Änderung der Adressvergabe ist entgeltpflichtig, es gilt der Tarif nach der bei dem jeweiligen Änderungsantrag durch den Kunden aktuell gültigen Preisliste NetDSL.

2.6.10 Option HotSpot-Internet Access

NetAachen ermöglicht dem Kunden die Nutzung von NetCologne-HotSpots an öffentlichen Plätzen mit seinem Stamm-Benutzernamen und Internet-Passwort. Um den kostenpflichtigen Service nutzen zu können, ist die Aktivierung des Leistungsmerkmals (bei mehreren Benutzernamen für jeden Account einzeln) erforderlich.

Nach erfolgter Freischaltung kann sich der Kunde mit den freigeschalteten Benutzernamen in NetCologne-HotSpots einloggen. Für die Nutzung der HotSpots ist lediglich ein WLAN-fähiges Endgerät nach 802.11b bzw. 802.11g-Standard notwendig.

Für die Funktion des WLAN-Endgerätes (Laptop, PDA usw.) und die Absicherung der eigenen Daten ist der Kunde selbst verantwortlich. Auf Ziff. 3.3 wird hingewiesen.

Die Reichweite insbesondere der Outdoor-HotSpots ist abhängig von Wetterbedingungen und sonstigen nicht kalkulierbaren Einflüssen. Sämtliche HotSpots sind über Breitbandanbindungen (DSL, SHDSL) angebunden. Aufgrund der Technologie und den individuellen Standortbedingungen, sowie den Nutzerzahlen und dem Nutzungsverhalten der User kann NetAachen keine Mindestbandbreite pro User garantieren und keine Verfügbarkeit zusichern.

Die Freischaltung kann jederzeit im NetAachen OnlineService (<http://www.netaachen.de/onlineservice>) beauftragt werden. Das Leistungsmerkmal HotSpot-Internet Access ist jederzeit im Online-Service deaktivierbar. Das Aktivieren und Deaktivieren des Leistungsmerkmals ist nicht entgeltpflichtig. Die Nutzung des HotSpots ist entgeltpflichtig und wird mit einem eigenen Tarif gemäß der für den Vertrag aktuell maßgeblichen Preisliste NetDSL abgerechnet. Das Leistungsmerkmal wird dem Kunden als gesonderter Rechnungsposten auf der normalen Abrechnung unter Angabe der Gesamtverbindungen, der Gesamtminuten und des Gesamtpreises ausgewiesen. Eine Einzelaufstellung der HotSpot-Verbindungen erfolgt nicht.

2.6.11 Analog-Einzelplatzzugang

Optional zum Verbindungsaufbau über den DSL-Internetzugang hat der Kunde die Möglichkeit, sich bei DSL-Analog über das Telefonnetz mit einem analogen Modem einzuwählen (Analog-Einzelplatzzugang). Der Zugang über die Netzknoten von NetAachen erfolgt mit einer Übertragungsgeschwindigkeit analog bis zu 56 kbit/s über das Telefonnetz. Zur Realisierung des Zugangs ist ein analoges Modem nebst Endgerät seitens Kunden erforderlich. Dieses wird nicht von NetAachen gestellt. Bei einem Zugang über das analoge Telefonnetz werden die Protokolle V.34, 56kFlex sowie V.90 unterstützt. Der Zugang erfolgt über PPP (Point to Point Protocol). NetAachen stellt für Modem-Benutzer Telefonnummern für die Verbindungsaufnahme zur Verfügung:

Köln: 0221/222900
 Porz: 02203/955330
 Kerpen: 02237/5610
 Lindlar: 02266/9490
 Bonn: 0228/390980
 Aachen: 0241/9909000
 Düren: 02421/990000

Es wird darauf hingewiesen, dass die Nutzung des Analog-Internetzugangs nicht in den DSL-Internettarifen enthalten ist, vgl. Ziff. 2.5.2 und 2.5.3. Die Abrechnung erfolgt mit einem eigenen Tarif gemäß der für den Vertrag aktuell maßgeblichen Preisliste NetDSL. Eine Testzeit für den Analog-Zugang wird nicht gewährt.

2.6.12 Option Installationservice

NetAachen erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen bestehender technischer und betrieblicher Möglichkeiten gegen gesonderte Entgelte gemäß aktueller Preisliste folgende Installationservices für MS-Windows-Betriebssysteme ab Win 2000 und Mac-OS ab Version X: Die pauschalen Tarife der Standard-Installation gelten nur für die Installation eines einzelnen PC oder Laptop. Bei einer Kombination der Tarife Standard-Installation und Extra-Montage entfällt die Anfahrtspauschale für die Extra-Montage für jeden Besuch, bei dem auch die Standard-Installation erfolgt.

Art	Produkte/Tarife	Leistungen
Standard-Installation (nur für einen einzelnen PC)	Basis-Paket	<ul style="list-style-type: none"> ▶ In der Nähe der ersten Anschlussdose werden die für DSL notwendigen Endgeräte verbunden. Auf Wunsch installiert NetAachen den NTBA für den ISDN-Anschluss. Kabelverlegearbeiten sind nicht Bestandteil. ▶ Aufbau und Test der DSL-Verbindung ins Internet.
	PC-Erweiterungspaket	In den PC oder Laptop werden für einen einzelnen PC Erweiterungskarten (z.B. Ethernet-Karte) eingebaut und konfiguriert.
	Kombi-Paket	Der Kunde hat die Möglichkeit, für einen einzelnen PC jeweils ein Basis- und ein PC-Erweiterungspaket mit den genannten Leistungsmerkmalen zu einem Kombi-Paket zu bündeln.
Extra-Montage		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Für die Installation und Konfiguration der Leistungen gemäß Standard-Installation an mehreren PCs. ▶ Ergänzend zur Standard-Installation führt NetAachen Leitungsarbeiten an der Wohnungsverkabelung durch, wie bspw. das Setzen weiterer Anschlussdosen oder Kabelverlängerungen (z.B. wenn der PC oder Laptop sich nicht im Raum der 1. Anschlussdose befindet).

Für die Erbringung der Leistungen durch einen Service-Techniker vereinbart NetAachen oder deren Erfüllungsgehilfen mit dem Kunden einen Besuchstermin.

Die Beschaffung und der Erwerb der erforderlichen Erweiterungskarten sowie das Vorhandensein der notwendigen Anschlusseinrichtungen (wie Ethernet-Karten, -Switches/-Hubs oder sonstige PC-Schnittstellen) für die Installationen obliegen dem Kunden. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten.

Für die Leistungserbringung muss der Kunde eine Original-CD des Betriebssystems bereitstellen. Für den Aufbau und Test der DSL-Verbindung ins Internet im Rahmen der Installationen muss der Kunde über einen gültigen NetAachen-Benutzernamen (Stamm-Account) verfügen. Für die Installation und Konfiguration der Erweiterungskarten im Rahmen der Installationen ist die vom Hersteller der Karte angegebene Spezifikation, insbesondere die Betriebssystemunterstützung, maßgeblich.

Trifft der Service-Techniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung von NetAachen durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin

- bei vereinbarter Standard-Installation eine Aufwandspauschale von 75% des Tarifs für die Standardinstallation gemäß der bei der Beauftragung aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dies gilt entsprechend auch bei Beauftragung des PC-Erweiterungspaketes oder des Kombi-Paketes
- bei vereinbarter Extra-Montage als Aufwandspauschale die Anfahrtpauschale und der Tarif für die ersten 15 Minuten in Rechnung gestellt

Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Aufwand für NetAachen geringer oder höher war. Soweit eine Installation nicht aus vorgenannten Gründen scheitert, wird im Übrigen bei Bezug von Erweiterungskarten über NetAachen die angegebene Pauschale gemäß aktueller Preisliste erst bei erfolgreicher Installation fällig. Da bei Installationen von Erweiterungskarten, die nicht über NetAachen bezogen wurden, der Servicetechniker die Hard- und Software ggf. nicht detailliert kennt, wird der Installationsbetrag dort auch bei erfolglosem Installationsversuch durch NetAachen fällig, es sei denn, dass die Installation nicht daran scheitert, dass der Servicetechniker die Hard- und Software nicht hinreichend kennt.

3 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den OnlineService und Internet-Passwort für den Benutzernamen) vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren.

3.2 Besondere Nutzungsbeschränkungen

Neben den allgemeinen Nutzungsbeschränkungen gemäß Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB darf der Kunde das Netz von NetAachen nicht zur Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder Internet-Dienste, noch sonst wettbewerbswidrig nutzen, insbesondere hat der Kunde folgende Handlungen zu unterlassen:

- unaufgefordertes Versenden von Nachrichten mit werbenden Inhalten über E-Mail, Usenet, Internet-Relay-Chat oder andere Chat-Varianten, Webforen oder ähnliche Dienste an Dritte, missbräuchliches Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken (Spam-Verbot) bzw. ungerichtete oder unsachgemäß Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z.B. Verbot der Blockade fremder Rechner)
- unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking/Dos-Attacken)
- Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning)
- fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy, News-, Mail- und Webdienste), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Replaying)
- das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spooning)
- das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing)
- soweit möglich, das Verbreiten von Computerviren, -würmern und -trojanern u.ä.

3.3 Datensicherung

Dem Kunden obliegt es, über der allgemeinen Datensicherungspflicht gemäß Ziff. 4.9 der AGB hinaus, vor der Installation des DSL-Anschlusses bzw. DSL-Internet-Zugangs alle bereits vorhandenen Daten seines Rechners zu sichern.

3.4 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insoweit ist dringend im Rahmen des Internetanschlusses dem Kunden zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner, Spyware einzusetzen. NetAachen bietet als besondere Leistung die Option eines Sicherheitspaketes an (vgl. Ziff. 2.6.8). Einen absoluten Schutz bietet letztlich allerdings keine Sicherheitssoftware.

Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über den WLAN-Router des Kunden in das Internet gehen und damit über den Anschluss des Kunden etwa Straftaten, Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltpflichtige Leistungen abrufen können. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Routers und der WLAN-Empfangsgeräte vorgesehene Möglichkeit der Verschlüsselung wählt und bei Passwörtern auch Sonderzeichen einsetzt. Auch dies begründet keinen absoluten Schutz. Dies gilt ebenso für WLAN-fähige Router, die der Kunde von NetAachen erworben hat (vgl. Ziff. 2.1.7).

4 Rechnungsstellung

Privatkunden erhalten standardmäßig eine Rechnungsstellung im NetAachen OnlineService. Optional kann die Rechnung zusätzlich per Post verschickt werden. Diese Option ist kostenpflichtig, es gilt der Tarif gemäß der für den Vertrag aktuell maßgeblichen Preisliste NetDSL. Kleinunternehmen/-Gewerbe erhalten standardmäßig eine unentgeltliche Rechnungsstellung im NetAachen OnlineService und per Post, sofern nicht ausdrücklich nur OnlineService beauftragt wird. Hinweis: Will der Kunde, die in der Rechnung ausgewiesene Umsatzsteuer im Rahmen seines Vorsteuerabzuges geltend machen, genügt der selbst hergestellte Ausdruck bei Rechnungsversand Online nicht den gesetzlichen Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechtes und der Kunde muss für den Vorsteuerabzug den Rechnungsversand per Post und Online Service wählen.

Bei der Rechnungserteilung im OnlineService erhält der Kunde seine monatliche Rechnung von NetAachen durch Hinterlegung im OnlineService der NetAachen (<http://www.netaachen.de/onlineservice>). Dort hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rechnung binnen sechs Monaten einzusehen, auszudrucken und auszuwerten. Nach Ablauf der sechs Monate wird die im OnlineService hinterlegte Rechnung gelöscht. NetAachen informiert den Kunden per E-Mail, dass seine monatliche Rechnung im OnlineService abrufbar ist. Die Rechnung gilt an dem auf diese Benachrichtigung folgenden ersten Werktag als zugegangen. Für die Rechnungsstellung im OnlineService kann der Kunde NetAachen eine gesonderte E-Mail-Adresse benennen, unter der NetAachen den Kunden über die Rechnungshinterlegung im Online-Service informieren soll. Ansonsten wird die Benachrichtigung an sein NetAachen Stamm-Postfach (siehe Ziff. 2.6.3) geschickt.

5 Laufzeit und Beendigung

5.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit der DSL-Pakete beträgt 24 Monate und beginnt mit dem Tag der Auftragsannahme seitens NetAachen; die Annahme des Auftrags kann auch stillschweigend mit der betriebsfähigen Bereitstellung erfolgen. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils 12 Monate, wenn nicht spätestens drei Monate vor ihrem Ablauf schriftlich gekündigt wird. Für NetAachen-Kunden mit bestehendem NetDSL-Anschluss gelten bei Wechsel auf eines der DSL-Pakete die Regelungen in Ziff. 2.1.3. Im Rahmen von Tarifkombinationen und Aktionen kann eine abweichende Mindestvertragslaufzeit gelten. Diese ist dann in den entsprechenden Auftragsunterlagen gesondert aufgeführt.

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Eine Kündigung eines DSL-Paketes betrifft gleichermaßen alle beinhalteten Paket-Komponenten. Einzelne Komponenten können nicht einzeln gekündigt werden. Unberührt bleiben die in dieser Leistungsbeschreibung enthaltenen Regelungen über die eigenständige Kündigung einzelner Optionen, etwa in 2.2.8 oder 2.6.8. Zu beachten ist außerdem, dass sich die Kündigung eines NetAachen DSL-/Festnetz-Vertrages ausschließlich auf das Vertragsverhältnis im DSL-/Festnetz-Bereich bezieht und nicht auf etwaige andere Vertragsverhältnisse mit NetAachen. Diese bedürfen einer separaten Kündigung. Dies gilt auch dann, wenn aus Vereinfachungsgründen eine einheitliche Rechnungsstellung erfolgt und/ oder bei gleichzeitigem Vorhandensein mehrerer Verträge von NetAachen durch besondere Tarife Preisnachlässe gewährt werden. Wird ein solcher besonderer Tarif gewährt und ein hierfür erforderlicher weiterer Vertrag (z.B. Breitbandkabelanschluss) mit NetAachen gekündigt, bleibt der vorliegende Vertrag unberührt und der Kunde schuldet ab Beendigung des anderen Vertrages den gewöhnlichen Tarif für den vorliegenden Vertrag. Auf die Regelungen zur Rückgabe überlassener Geräte/ Netzabschlusseinrichtungen gemäß Ziff. 3.4 der AGB wird hingewiesen.

5.2 Sonderrücktrittsrechte

NetAachen hat das Recht, von dem Vertrag oder einen Änderungsauftrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurück zu treten, wenn

- sich bis zur Schaltung herausstellt, dass eine von NetAachen bei der Deutsche Telekom AG (nachfolgend DTAG) zur Erfüllung dieses Vertrages bestellte Teilnehmeranschlussleitung (nachfolgend TAL) von der DTAG aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird, die NetAachen nicht zu vertreten hat, oder
- sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine von der NetAachen bei der DTAG zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden bestellte TAL technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen.

NetAachen wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetAachen ein solches Leistungshindernis bekannt wird und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Der Rücktritt ist in Textform binnen 4 Wochen nach dem Zeitpunkt zu erklären, zu dem NetAachen den Rücktrittsgrund erkannt hat. Bietet NetAachen binnen vorgenannter Frist dem Kunden statt der vertraglich vereinbarten Leistung alternativ eine geringere Leistung an, so verlängert sich die Frist um weitere 4 Wochen. Lehnt der Kunde das Änderungsangebot ab, beträgt die Frist jedoch maximal 4 Wochen ab dem Zugang der ablehnenden Mitteilung des Kunden. Nimmt der Kunde das Änderungsangebot an, gilt das Rücktrittsrecht erneut, wenn sich erst bei der Umsetzung des geänderten Auftrages zeigt, dass auch dieser aus den o.g. Gründen nicht umsetzbar ist.

Das gleiche Recht besteht entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise über einen anderen Dritten eine erforderliche TAL bestellt hat.

5.3 Sonderkündigungsrechte

NetAachen hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn die DTAG den Vertrag mit der NetAachen über die zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige TAL wirksam beendet, ohne dass dies von der NetAachen zu vertreten ist. Das Kündigungsrecht gilt entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige TAL von einem anderen Unternehmen angemietet hat.

6 Service Level

6.1 Verfügbarkeiten

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5% pro Jahr gewährleistet, sofern der Anschluss mittels einer bei der DTAG angemieteten Teilnehmeranschlussleitung (Kupferdoppelader) realisiert wird. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefon-Dienste beträgt 97%. Zu der Verfügbarkeit für die Internet-Leistungen siehe Ziff. 2.6.1. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten von bis zu 4 Stunden/ Kalendermonat
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen

6.2 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise erreichbar ist.

Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der NetAachen und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetAachen gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von der NetAachen betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen.

Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

Werden NetAachen Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denial-of-Service-Attacken etc.), so kann NetAachen die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken (vgl. Ziff. 2.6.1).

6.3 Support und Entstörung des Dienstes

Für die Störungsannahme bietet NetAachen eine gebührenfreie Service-Line an: 0800-2222-800. Für den Internet-Support stellt NetAachen eine gebührenpflichtige Hotline bereit: 0900-1222210 (1,69 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz). Selbstverständlich können Sie uns auch eine E-Mail schicken. Verwenden Sie dafür bitte das Formular „OnlineSupport“, welches Sie unter <http://www.netaachen.de/service> finden.

Der Support beschränkt sich auf MS-Windows-Betriebssysteme ab Windows 2000 und MacOS X und wird nur in Zusammenhang mit den von NetAachen angebotenen Leistungen erbracht.

Diese Rufnummern sind werktags von 8–22 Uhr und am Samstag von 8–16 Uhr zu erreichen.

6.4 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störungsmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch die NetAachen.

Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung der Entstörung.

6.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt im Standardvertrag innerhalb der Regelarbeitszeit (Mo–Fr 8–22 Uhr, Sa 8–16 Uhr) 8 Stunden. Gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt.

Falls erforderlich, vereinbart NetAachen mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

6.6 Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen, die werktags in der Zeit von 8–22 Uhr eingehen, beseitigt NetAachen die Störung i.d.R. innerhalb von 24 Stunden (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Bei Störungsmeldungen, die samstags in der Zeit von 8–16 Uhr eingehen, beginnt die Frist der Wiederherstellungszeit am darauf folgenden Werktag um 7 Uhr. Fällt das Ende der Wiederherstellungszeit auf einen Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der Wiederherstellungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Diese Fristen gelten nur für NetAachen-eigene Technik und Leitungswege. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden. Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z.B. die temporäre Umleitung einer Stammmnummer auf ein Mobilfunk-Telefon) in Anspruch genommen werden können.

6.7 Entschädigung/ Erstattungen

Die Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch NetAachen richten sich nach den gesetzlichen Regelungen, soweit diese nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere durch Ziff. 9 und 16 der AGB beschränkt werden.

7 Premium Service Leistungen

Für einen Kunden mit Auftrag über ein Paket Doppel-Flat Premium 6M oder Doppel-Flat Premium (im Folgenden NetDSL Premium oder Premium-Kunde genannt) gelten die vorstehenden Ziffern 1 bis 6, soweit nicht im Folgenden abweichendes geregelt wird. NetDSL Premium kann nur in Verbindung mit einem DSL-Festnetzanschluss beauftragt werden. NetAachen-Anschlüsse basierend auf Glasfaser-DSL sind von NetDSL Premium ausgeschlossen.

7.1 Kostenlose Premium Hotline

Premium-Kunden wird im Rahmen der Bereitstellung des NetDSL Premium eine spezielle Premium Hotline über eine an die Kunden versandte Premium Service Card mitgeteilt. Nur Premium-Kunden sind berechtigt zur Nutzung dieser Rufnummer und der damit verbundenen Leistungen. Unter dieser Rufnummer bietet NetAachen den Premium Kunden eine kostenlose Kundenbetreuung an. Dies umfasst auch den Internet-Support gemäß Ziffer 6.3., im Rahmen dessen z. B. Fragen zum NetAachen-Internetzugang, der Software der NetAachen Einwahl-CD, dem vom NetAachen bereitgestellten E-Mail-Account und der von NetAachen zur Verfügung gestellten Endgeräte beantwortet werden. Die Rufnummer ist werktags 8 – 22 Uhr und am Samstag von 8 – 16 Uhr zu erreichen.

7.2 Kostenloser Vor-Ort-Service

NetAachen erbringt für NetAachen-Neukunden auf Wunsch einen Installations-Service unentgeltlich. Dieser Installationservice muss gesondert über die Neukunden-Aktion „kostenloser Installations-service“ beauftragt werden. NetAachen-Bestandskunden erhalten einen Vor-Ort-Service in Form eines kostenlosen Service Techniker-Einsatzes vor Ort, wenn bei Störungen am NetAachen-Anschluss ein vorheriger Problemlösungsversuch durch die NetAachen Premium Hotline (siehe Punkt 7.1) sich als erfolglos erwiesen hat. NetAachen-Neukunden sind Privatpersonen bzw. Kleinunternehmen/-gewerbe, die in den letzten drei Monaten keine NetAachen-Kunden waren und in den letzten zwölf Monaten an keiner NetAachen-Aktion teilgenommen haben. Im Übrigen handelt es sich um NetAachen-Bestandskunden.

7.3 Premium Entstörung

Für die Premium-Entstörung gelten die Regeln der Ziffer 6, soweit nicht unter Ziffer 7.3. und Ziffer 7.1 abweichendes geregelt ist.

7.3.1 Garantierte Wiederherstellungszeit

Abweichend zu Ziffer 6.6. beseitigt NetAachen bei Premium-Kunden Störungen garantiert nach Störungsmeldung, die werktags in der Zeit von 8 – 22 Uhr und Samstags von 8 – 16 Uhr eingehen, innerhalb einer maximalen Wiederherstellungszeit von 12 Stunden. Die garantierte Wiederherstellungszeit wird nur innerhalb der Service Zeiten werktags von 8 – 22 Uhr und Samstag von 8 – 16 Uhr gerechnet. Außerhalb der Service-Zeiten, an Sonntagen und Feiertagen, wird die Frist der Wiederherstellungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8 Uhr fortgesetzt. Diese Fristen gelten nur für NetAachen-eigene Technik und Leitungswege. Die garantierte Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt oder bei Störungen in Leistungen Dritter (z. B. Ziffer 2.1.2.) überschritten werden. Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stammmnummer auf ein Mobilfunk-Telefon) in Anspruch genommen werden können. Der Anspruch auf diese garantierte Wiederherstellungszeit von 12 Stunden beginnt nach erfolgreicher Bereitstellung des Anschlusses. Durch den Premium-Kunden verschuldete zeitliche Verzögerungen bei der Wiederherstellung werden nicht auf die garantierte Wiederherstellungszeit angerechnet.

Wird die garantierte Wiederherstellungszeit durch NetAachen verschuldet nicht eingehalten, so ist der Premium-Kunde berechtigt die Erstattung einer Monatsgrundgebühr in Form einer Kulanzgutschrift zu verlangen. Die Geltendmachung weitergehender Entschädigungs- und Erstattungsansprüche bleibt unberührt. Eine erteilte Kulanzgutschrift wird auf weitergehende Ansprüche angerechnet. Im Übrigen gilt vorstehende Ziffer 6.7.

Bei länger dauernden Leitungsstörungen wird als alternative temporäre Lösung die Internet-Verfügbarkeit über einen mobilen UMTS-/CDMA-Internet-Zugang zur Verfügung gestellt. Zu diesem Zweck werden vom Kunden benötigte Endgeräte dem Kunden kostenlos für die Dauer der Leitungsstörung zur Verfügung gestellt.

7.3.2 Mitwirkungspflicht

Nach Meldung einer Störung ist der Kunde verpflichtet aktiv an der Entstörung des Anschlusses (Telefon und Internet) mitzuwirken, wenn es technisch erforderlich ist. Soweit die Störung in den Räumlichkeiten des Kunden lokalisiert wurde, ist der Kunde ebenfalls zur Gewährung eines uneingeschränkten Zugangs verpflichtet. Kommt der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, so ist NetAachen nicht zur Beseitigung der Störung verpflichtet. Durch die Verletzung einer Mitwirkungspflicht entstandene Kosten, z. B. die Kosten einer vergeblichen Anfahrt zum Kunden, sind vom Kunden zu erstatten.

7.4 Premium Zusatzservices

Die Bestellung von NetDSL Premium beinhaltet folgende kostenlose Zusatzservices:

7.4.1 Kostenloser Umzug des Anschlusses

Der Umzug des Kunden innerhalb des Versorgungsgebietes von NetAachen erfolgt unentgeltlich. Es gelten die in 2.1.6 genannten Voraussetzungen und Bedingungen.

7.4.2 Kostenlose Rufnummernänderung

Premium Kunden können eine Änderung ihrer Rufnummer(n) beauftragen. Rufnummernänderungen sind für Premium-Kunden kostenfrei.

7.4.3 Kostenlose zusätzliche Rufnummern

Nur möglich in Verbindung mit DSL-ISDN-Anschluss. 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben. Premium Kunden können bis zu 6 Rufnummer kostenlos erhalten.

7.4.4 Kostenloser Endgeräte-Tausch

Von NetAachen zur Nutzung überlassene Endgeräte („Miete“) bleiben Eigentum der NetAachen. Sollte eines dieser Endgeräte defekt sein, kann der Kunde es kostenlos gegen ein gleichwertiges Endgerät tauschen. Die Gewährleistung für ein vom Premium-Kunden bei NetAachen käuflich erworbenes Endgerätes, richtet sich nach Ziffer 16 der AGB der NetAachen. Über die dort festgelegte Gewährleistungsfrist hinaus, hat der Premium-Kunde das Recht, im Falle eines Defekts des Endgerätes, dieses kostenfrei gegen ein gleichwertiges Endgerät zu tauschen.