

LEISTUNGSBESCHREIBUNG / BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN gültig zum 15.11.2009

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.

Die Bestimmung über das Rangverhältnis der verschiedenen Vertragsgrundlagen nach Ziff. 1.3 der AGB bleibt unberührt.

1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben die auf Basis von MultiKabel Anschlüssen über das Kabelnetz von NetAachen angebotenen Produkte „MultiKabel Telefon“, „MultiKabel Internet“, sowie die Produktbündel, die sich aus der Kombination dieser beiden Produkte ergeben, und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen (Besondere Geschäftsbedingungen). Das Angebot an MultiKabel 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 oder Produktbündel übertragbar. NetAachen behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch gleichwertige oder bessere zu ersetzen.

2 Leistungen

2.1 Allgemeines

2.1.1 Produktbündel MultiKabel

Die Produkte „MultiKabel Telefon“ und „MultiKabel Internet“ können sowohl einzeln, als auch in Produktbündeln, die sich aus der Kombination dieser beiden Produkte ergeben, beauftragt werden. Jedes Produkt und jeder Produktbestandteil eines Produktbündels hat eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Der Wechsel eines Produktes oder Produktbündels auf eine niedrigere Grundgebühr (Downgrade) oder die Kündigung einzelner Produktbestandteile eines Produktbündels ist innerhalb der Mindestvertragslaufzeit nicht möglich. In der folgenden Tabelle werden die einzelnen Komponenten und die zugeordneten Produkte beschrieben:

Produkt	Beschreibung der zugeordneten Produkte
MultiKabel Telefon	Das Produkt „MultiKabel Telefon“ ist ein analoger Telefonanschluss mit einer Rufnummer.
MultiKabel Telefon Premium	Das Produkt „MultiKabel Telefon Premium“ ist ein doppelter analoger Anschluss mit zwei Rufnummern. Sämtliche Produktbündel sowie das Produkt „MultiKabel Telefon-Flat“ können gegen einen monatlichen Aufpreis als Premium-Anschluss bestellt werden.
MultiKabel Internet	Das Produkt „MultiKabel Internet“ bzw. „MultiKabel Internet-Flat“ ist ein Internet-Anschluss inklusive Flatrate.
MultiKabel Single-Flat	Das Produktbündel „MultiKabel Single-Flat“ besteht aus den Produkten „MultiKabel Telefon“, „MultiKabel Internet“ und dem Telefon-Tarif „Einsteiger“.
MultiKabel Doppel-Flat	Das Produktbündel „MultiKabel Doppel-Flat“ besteht aus den Produkten „MultiKabel Telefon“, „MultiKabel Internet“ und dem Telefon-Tarif „Deutschland-Flat“.
MultiKabel Dreifach-Flat	Das Produktbündel „MultiKabel Dreifach-Flat“ besteht aus den Produkten „MultiKabel Telefon“, „MultiKabel Internet“, dem Telefon-Tarif „Deutschland-Flat“ und einem Pay-TV-Programmpaket der Kategorie „M“. Details zu den Programmpaketen von MultiKabel Vision entnehmen Sie bitte der entsprechenden Leistungsbeschreibung.
MultiKabel Telefon-Flat Standard	Das Produktbündel „MultiKabel Telefon-Flat“ besteht aus den Produkten „MultiKabel Telefon“ und dem Telefon-Tarif „Deutschland-Flat“.

2.1.2 Beauftragung, Realisierbarkeit und Bereitstellung

Der Kunde kann die MultiKabel Produkte schriftlich, telefonisch oder online (unter <http://www.NetAachen.de>) beauftragen. Auf das Rücktritts-/Sonderkündigungsrecht nach Ziff. 5.2 dieser Leistungsbeschreibung wird verwiesen.

Voraussetzung für die Beauftragung eines MultiKabel Internet-oder Telefonanschlusses und entsprechende Leistungserbringung der NetAachen ist ein MultiKabel Anschluss an das Telekommunikationsnetz der NetAachen und ein bestehender MultiKabel TV-Vertrag mit Vollversorgung, der auch gleichzeitig beauftragt werden kann. Daher gelten Ziff. 3.1 und 13.4 der AGB sowie Ziff. 5.2 und 5.3 dieser Leistungsbeschreibung MultiKabel Telefonie und MultiKabel Internet, wenn der Kunde nur MultiKabel Telefon/Internet oder sonstige MultiKabel Serviceprodukte beauftragt hat, und weder der Kunde noch ein Dritter (z.B. der Hauseigentümer) mit NetAachen einen Vertrag über einen MultiKabel Anschluss geschlossen hat bzw. ein geschlossener Vertrag wegfällt (etwa wegen Kündigung des MultiKabel Anschlusses).

Soweit nur ein Vertrag über einen MultiKabel Anschluss ohne Hausverteilanlage mit NetAachen geschlossen ist, kann NetAachen seine Leistungen nur erbringen, wenn vom NetAachen Übergabepunkt aus der Kunde oder ein Dritter (z.B. der Hauseigentümer) eine Hausverteilanlage mit Anschluss der Räume des Kunden installiert hat, die den technischen Voraussetzungen entspricht, so dass auch insoweit Ziff. 3.1 und der AGB und Ziff. 5.2 dieser Leistungsbeschreibung entsprechend gelten.

Die Bereitstellungsdauer zwischen Kundenauftrag und Bereitstellung kann sich insbesondere verzögern, soweit eine notwendige Erklärung des Grundstückseigentümers nach § 45 a TKG nicht vorliegt, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll, oder bei der beabsichtigten Übernahme eines bestehenden Telekommunikationsanschlusses des Kunden bei einem anderen Telekommunikationsanbieter eine im dortigen Vertragsverhältnis für den Kunden geltende Ver-

tragsbindung zu beachten ist. Auch im Übrigen kann NetAachen eine Überschreitung im Einzelfall nicht ausschließen, weshalb im Einzelfall keine Gewähr übernommen werden kann.

NetAachen ist verpflichtet, die vereinbarte Leistung betriebsbereit zu erbringen und in vertragsgemäßem Zustand zu halten. Die Bereitstellung von MultiKabel Anschlüssen ist auf das Breitband-Kabelnetz der NetAachen beschränkt. Innerhalb des Versorgungsgebietes besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung von MultiKabel Anschlüssen. Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit wird dem Kunden ein Schaltdatum für den MultiKabel Anschluss an der ersten Anschalteinheit (1. Anschlussdose) des Installationsortes genannt.

Bei der Bereitstellung von MultiKabel Anschlüssen verwendet NetAachen das vorhandene TV-Verteilnetz im Gebäude des Kunden (Installationsort). Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer MultiKabel Anschlüsse innerhalb eines Anschlussgebietes können gegenseitige Beeinflussungen zu Restriktionen führen.

2.1.3 Standard-Installation

Die Inbetriebnahme des MultiKabel Anschlusses muss mittels eines Techniker-Termins am Installationsort erfolgen. Für die Erbringung der Leistungen durch einen Servicetechniker vereinbart NetAachen oder deren Erfüllungsgehilfen mit dem Kunden einen Besuchstermin. Dieser Standard-Installationservice ist kostenfrei und umfasst folgende Leistungen:

- ▶ In der Nähe der ersten Anschlussdose werden die für MultiKabel notwendigen Endgeräte verbunden. Weitere Kabelverlegearbeiten sind nicht Bestandteil.
- ▶ Durchführung eines Testanrufs mit einem Techniker-Telefon
- ▶ Aufbau und Test der Internetverbindung mit einem Techniker-Laptop

2.1.4 Multikabel Modem

Der ordnungsgemäße Betrieb des MultiKabel Anschlusses ist grundsätzlich nur bei Verwendung der von NetAachen ohne gesondertes Entgelt zur Verfügung gestellten MultiKabel Modem (MTA), Standard-Kabel und Software-Treiber gewährleistet.

Das MultiKabel Modem bietet zum Anschluss an den Kunden-PC oder -Laptop eine Ethernet- und eine USB-Schnittstelle. Weiterhin bietet das MultiKabel Modem zwei RJ11-Anschlüsse zum Anschluss von bis zu zwei analogen Telefongeräten. Das MultiKabel Modem muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des MultiKabel Anschlusses mit Strom versorgt werden. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist NetAachen berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf das MultiKabel Modem zu übermitteln. Während der Aktualisierung ist das Endgerät für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie, inklusive Notrufe.

Das MultiKabel Modem ist Eigentum von NetAachen und muss nach Vertragsende NetAachen bzw. deren Beauftragtem unaufgefordert zurückgegeben werden. Ergänzend zu Ziff. 3.4 der AGB wird vereinbart, dass bei einer unterbliebenen Rückgabe der dem Kunden zur Verfügung gestellten Geräte NetAachen nach erfolgloser Nachfristsetzung berechtigt ist, die entstehenden Kosten für die Rückholung bzw. Ersatzkosten in Rechnung zu stellen.

2.1.5 Wechsel des MultiKabel Paketes

MultiKabel Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes MultiKabel Paket mit gleichem oder höherem monatlichen Grundpreis beauftragen. Es gilt sodann die jeweils im Auftrag mitgeteilte Mindestvertragslaufzeit für das neue MultiKabel Paket. Soweit der Wechsel zu einem Zeitpunkt erfolgt, zu dem eine Mindestvertragslaufzeit für das bisherige MultiKabel Paket noch besteht, werden die verbliebene Mindestvertragslaufzeit des früheren MultiKabel Paketes und die Mindestvertragslaufzeit des neuen MultiKabel Paketes addiert und ergeben die Gesamtmindestvertragslaufzeit nach dem Wechsel. Auch in diesem Fall ist die Gesamtmindestvertragslaufzeit auf 24 Monate ab Bestätigung des Wechsels durch NetAachen beschränkt.

Ein Wechsel auf ein MultiKabel Paket mit einem niedrigeren Grundpreis oder der Wechsel von einem Produktbündel auf ein einzelnes Produkt ist innerhalb der Mindestvertragslaufzeit nicht möglich.

Bei einem Wechsel des MultiKabel Paketes werden (vorbehaltlich technischer Restriktionen) zuvor aktivierte oder bestellte zusätzliche Leistungen (wie z. B. Anrufbeantworter im Netz oder 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 MultiKabel Paketes nach der zum Zeitpunkt des Kundenauftrages zum Wechsel gültigen Preisliste des gewählten neuen MultiKabel Paketes.

2.1.6 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.

2.1.7 Umzug

Bei Umzug des Kunden innerhalb des Versorgungsgebietes von NetAachen wird der Vertrag vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit der Leistungen am Umzugsort, wie z. B. Anschlussmöglichkeit an das NetAachen-Kabelnetz „MultiKabel“, vollständig vorhandener Telekommunikationsleitungen mit ausreichender Leitungsqualität am Umzugsort u.ä., fortgeführt. NetAachen wird die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung 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.

2.2 MultiKabel Telefonanschluss

2.2.1 Allgemeines

Der Kunde kann den MultiKabel Telefonanschluss zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsendeinrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Rufnummern Dritter können nicht überführt 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 bzw. zwei Teilnehmerrufnummer(n) zu.

In der Grundgebühr enthaltene Leistungen	MultiKabel Telefon Standard	MultiKabel Telefon Premium
Anzahl der Sprachkanäle	1	2
Anzahl der Rufnummern	1	2
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer	Ja	Ja
Telefonnummernanzeige	Ja	Ja
Anrufweiterschaltung	Ja	Ja
Anklopfen	Ja	Ja
Rückfragen / Dreierkonferenz / Makeln	Ja	Ja
Anrufbeantworter im Netz	optional	optional
Parallel-Ruf	Ja	Ja
SOS-Ruf	Ja	Ja

2.2.2.1 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. Die generelle Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer kann kostenpflichtig beauftragt werden.

2.2.2.2 Telefonnummernanzeige

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.

2.2.2.3 Anrufweiterschaltung

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

- ▶ Direkte Anrufweiterschaltung
- ▶ Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden
- ▶ Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung Rufumleitung (Anrufweiterschaltung) sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.

Hinweis: Der Telefontarif Deutschland-Flat und/oder die Optionstarife International Flat Basic und International Flat Premium wirken sich nicht auf dieses Merkmal aus. Für die Anrufweiterschaltung gilt in jedem Fall der Telefontarif Einsteiger.

2.2.2.4 Anklopfen

Während eines Gesprächs wird der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert. Mit dem Leistungsmerkmal Rückfragen/Makeln (vgl. Ziff. 2.2.2.5) kann das bestehende Gespräch gehalten (der gehaltene Gesprächspartner erhält die Ansage „Ihre Verbindung wird gehalten“) und der Verbindungswunsch angenommen werden.

2.2.2.5 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). Anschließend besteht die Möglichkeit, diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammen zu schalten oder zwischen den Teilnehmern zu „makeln“.

2.2.2.6 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 Rufumleitung

(Anrufweiterschaltung) 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, führt ebenso dazu, dass die Nachrichten in Form von Tönen und Sprachen gelöscht werden. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung einverstanden.

2.2.2.7 Parallel-Ruf

Eingehende Anrufe können an bis zu fünf beliebige Nummern weitergeleitet werden. Der eingehende Anruf klingelt an allen weitergeleiteten Nummern inkl. der vom Anrufer ursprünglich gewählten Nummer und kann von allen Nummern angenommen werden. Wird der eingehende Anruf von einer anderen als der ursprünglich gewählten angenommenen Nummer angenommen, so fallen die Gebühren einer Anrufweiterschaltung an (vgl. Ziff. 2.2.2.3).

2.2.2.8 SOS-Ruf

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht das automatische Anwählen einer vorgegebenen Rufnummer, wenn nach Abnahme des Telefons innerhalb von 10 Sekunden keine Wahl einer Telefonnummer erfolgt ist.

2.2.2.9 Einzelverbindungs nachweis/Löschung der Verbindungsdaten nach Rechnungsversand (EVN)

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 datenschutzrechtlichen 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 zugehörigem Rechnungsmonat) werden Einzelverbindungs nachweise gelöscht. Ein Einzelverbindungs nachweis kann im Rahmen der Speicherfristen auch kostenpflichtig rückwirkend erstellt werden. Eine rückwirkende Beauftragung ist nur möglich, wenn der Kunde erklärt, dass er alle Mitbenutzer des Telefonanschlusses vor dem gewünschten Zeitpunkt der rückwirkenden Erstellung des EVN über einen beabsichtigten EVN informiert hat. Falls der vom Kunden beauftragte Telefonanschluss gewerblich genutzt wird, muss der Kunde vor dem rückwirkenden Zeitpunkt der beabsichtigten EVN-Erstellung alle Mitarbeiter über den beabsichtigten EVN unterrichtet haben und einen evtl. vorhandenen Betriebs- bzw. Personalrat entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt haben. Das Entgelt für einen rückwirkend erstellten EVN bestimmt sich nach der jeweils bei der Beauftragung gültigen Preisliste. Hat der Kunde 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.

2.2.2.10 Sperre der Vorwahl „0900“

Für Kunden, die ihren MultiKabel Telefonanschluss seit dem 01.11.2003 beauftragt haben, gilt: 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 unentgeltlich frei. Nachdem der Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, freigeschaltet worden ist, kann der Kunde jederzeit wieder die Sperre beauftragen. Die Einrichtung der Sperre erfolgt unentgeltlich. Für Kunden, die ihren MultiKabel Telefonanschluss vor dem 01.11.2003 beauftragt haben, gilt: 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 MultiKabel Telefonanschluss nach 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 zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste von NetAachen. Unabhängig von der Einrichtung einer Sperre der Vorwahlnummer 0900 bleiben die gebührenpflichtige Support-Hotline unter der Rufnummer 0900-1222210 (1,69 Euro/Min. aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz) sowie etwaige Hersteller-Hotlines für die Hardware für NetAachen Kunden weiterhin erreichbar.

2.2.2.11 Individuelle Sperre/Aufnahme in die Sperrliste für R-Gespräche

Der Kunde kann individuelle Sperren von Rufnummern für den MultiKabel Telefonanschluss 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 individuellen Sperre 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 zum Zeitpunkt der Beauftragung der Entsperrung gültigen Preisliste von NetAachen MultiKabel.

Bei einem R-Gespräch wird dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt. Gemäß § 66 i TKG hat die Bundesnetzagentur 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 zum Zeitpunkt der Beauftragung der Löschung gültigen Preisliste von NetAachen MultiKabel. 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.

2.2.2.12 Telefonbucheintrag/Inverssuche

Auf Wunsch des Kunden leitet NetAachen die Rufnummer, den Namen und die 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 Name und Anschrift anhand der Rufnummer (Inverssuche) ist aus Gründen des Kundenschutzes grundsätzlich gesperrt. Die Sperre kann auf Wunsch des Kunden jederzeit aufgehoben werden.

2.2.2.13 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 den jeweiligen Anbietern jeweils bestehen (per 01.10.2007 sind solche Verträge bisher nicht erkennbar, sodass derzeit diese Dienste nicht genutzt werden können).

2.2.2.14 Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmissbrauchs

Zum Schutz des Kunden ist NetAachen berechtigt, 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 EUR 75,00 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, entsperrt NetAachen unverzüglich die betroffene Leistung.

2.2.2.15 Notruf

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

2.2.3 Telefontarife

2.2.3.1 Allgemeines

Grundlage für alle Tarife ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste MultiKabel, soweit sich nicht aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung etwas anderes ergibt. Eine vollständige Darstellung aller Auslandsgesprächsgebühren 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 gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er die jeweils aktuell gültige Preisliste MultiKabel in den NetAachen-Shops erhalten kann bzw. diese jederzeit im Internet unter <http://www.NetAachen.de> einsehen kann.

2.2.3.2 Tarif Deutschland-Flat

Der Telefontarif Deutschland-Flat beinhaltet pauschal alle Gespräche ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind Sonderrufnummern, Online-Verbindungen und Anrufweitschaltungen. Alle Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind (z. B. Mobilfunkgespräche und Auslandsgespräche), werden minutengenau zu den in der Preisliste MultiKabel ange-

gebenen Preisen abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.2.3.7 wird ausdrücklich hingewiesen.

Die monatliche Pauschale für den Telefontarif Deutschland-Flat ist in den entsprechenden MultiKabel Paketen enthalten (siehe Preisliste MultiKabel).

2.2.3.3 Tarif Einsteiger

Der Telefontarif Einsteiger wird verbrauchsabhängig minutengenau zu den in der aktuellen Preisliste MultiKabel angegebenen Preisen abgerechnet. Die monatliche Grundgebühr für den Telefontarif Einsteiger ist in den entsprechenden MultiKabel Paketen enthalten.

2.2.3.4 Wechsel des Telefon-Tarifs

Ein Wechsel des Telefon-Tarifs ist nur durch einen Wechsel auf ein zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von NetAachen angebotenes MultiKabel Paket möglich. Es gelten die Regelungen von Ziff. 2.1.5.

2.2.3.5 Optionstarife International Flat Basic und 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 aktuellen Preisliste aufgelistet sind.

Ausgenommen sind Sonderrufnummern, Online-Verbindungen und Anrufweiterschaltungen. Voraussetzung für International Flat Basic und Premium ist der Telefontarif Deutschland-Flat. Alle Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind (z.B. Mobilfunk), werden minutengenau zum Telefontarif 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 Besetztszeichen) 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; es werden keine erfolgreichen Fax- und Datenverbindungen 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. International Flat Basic und International Flat

Premium kann 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 Telefontarif Deutschland Flat.

Für die Optionstarife International Flat Basic und International Flat Premium gelten die Nutzungsbeschränkungen nach Ziff. 2.2.3.7. Im Falle der Verletzung der Nutzungsbeschränkungen ist NetAachen entsprechend den Regelungen nach Ziff. 2.2.3.7 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.

2.2.3.6 Optionstarif Joker Mobil

Der Optionstarif Joker Mobil beinhaltet in dem zusätzlichen monatlichen Entgelt vergünstigte Verbindungen vom deutschen Festnetz in alle nationalen Mobilfunknetze. Der Optionstarif Joker Mobil ist nur in Verbindung mit der MultiKabel Single-, Doppel- oder Dreifach-Flat sowie der Telefon-Flat beauftragbar. Alle Gespräche vom deutschen Festnetz ins nationale

Mobilfunknetz werden entsprechend den in der Preisliste Multi-Kabel 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. 2.2.3.7. Im Falle der Verletzung der Nutzungsbeschränkungen ist NetAachen entsprechend den Regelungen nach Ziff. 2.2.3.7 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.

2.2.3.7 Nutzungsbeschränkungen

Für die im Telefontarif Deutschland Flat sowie in den Optionstarifen International Flat Basic, International Flat Premium und Joker Mobil 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 Einwahlrufnummern von anderen Anbietern oder sonstigen Datenverbindungen aufzubauen
- ▶ keine Anrufweiterschaltung oder Rückrufnummer einzurichten
- ▶ keine Verbindungsleistungen weiterzuverkaufen (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. den Optionstarifen International Flat Basic, International Flat Premium und Joker Mobil) und dem Telefontarif Einsteiger nachzuberechnen. Dieser Tarif gilt auch bei einem gewerblichen Kunden als Berechnungsgrundlage der in Anspruch genommenen Leistungen, der die Voraussetzungen nach Ziff. 1.2 nicht erfüllt bzw. die o. g. Nutzungsbeschränkungen nicht beachtet. Hat der Kunde durch falsche Angaben bzw. unzulässige Nutzung die Nachberechnung verursacht, ist NetAachen 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 MultiKabel Produktes erzielen.

2.3 MultiKabel Internetanschluss

2.3.1 Allgemeines

Mit MultiKabel Internet ermöglicht NetAachen dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet mit folgenden maximalen Bandbreiten inklusive Protokoll-Overhead:

Produkt	max. Download	max. Upload
MultiKabel Single-Flat 6M	bis zu 6 Mbit/s	bis zu 512 kbit/s
MultiKabel Internet-Flat 10M	bis zu 10 Mbit/s	bis zu 1.024 kbit/s
MultiKabel Doppel-Flat 20M	bis zu 20 Mbit/s	bis zu 1.024 kbit/s
MultiKabel Dreifach-Flat 30M	bis zu 30 Mbit/s	bis zu 1.536 kbit/s
MultiKabel Internet-Flat 50M	bis zu 50 Mbit/s	bis zu 2.048 kbit/s
MultiKabel Dreifach-Flat 100M	bis zu 100 Mbit/s	bis zu 2.560 kbit/s

Aus technischen, rechtlichen oder Sicherheitsgründen behält sich NetAachen gerade auch zum Schutz 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 Nichteinschreiten gilt es auch, wenn der Betreiber auf Anforderung von NetAachen sich nicht zum Einschreiten verpflichtet bzw. NetAachen darlegt, dass und wie er einzuschreiten gedenkt.

Auf Wunsch kann sich der Kunde auf seinem internetfähigen Endgerät für den MultiKabel Internetanschluss einen auf NetAachen angepassten DHCP-Client (MultiKabel Zugangssoftware der NetAachen) installieren, der den Internet-Zugang mit dem DHCP-Protokoll (Dynamic Host Configuration Protocol) steuert. Der von NetAachen gelieferte DHCP-Client wird von den Betriebssystemen Windows 2000, XP und Vista unterstützt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Anpassung des Clients für andere Betriebssysteme.

Die MultiKabel Zugangssoftware der NetAachen wird dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Ein Rechtsanspruch auf die Bereitstellung der Zugangssoftware besteht nicht. Die Kompatibilität der Zugangssoftware mit der Hardware, dem Betriebssystem oder der installierten Software des Kunden wird nicht gewährleistet. Bei der Installation erklärt sich der Kunde mit den Nutzungsbestimmungen der MultiKabel Zugangssoftware von NetAachen und/oder des Herstellers einverstanden, andernfalls kann die Software nicht zur Verfügung gestellt werden. Die von NetAachen zur Verfügung gestellte Zugangssoftware dient nur der Nutzung in unveränderter Form auf dem internetfähigen Endgerät.

Ausgenommen von vorstehender Regelung ist eine Inkompatibilität, die zwischen einem Betriebssystem und/oder Internetbrowser, welches oben genannt ist und der Leistung von NetAachen besteht, soweit der Kunde die jeweilige Standardinstallation vorgenommen hat und die Standardinstallation nicht aufgrund anderweitiger vom Kunden aufgespielter Software verändert worden ist. Hat der Kunde nicht die Standardinstallation verwandt bzw. wurde die Standardinstallation später modifiziert, ist NetAachen für eine Inkompatibilität nur verantwortlich, wenn diese nicht auf die Abweichung von der Standardinstallation zurückgeht.

NetAachen haftet nicht für Schäden, die aus Software-Fehlern, Installation oder Nutzung der Zugangssoftware entstehen. Auf Ziff. 3.3 wird hingewiesen. Im Übrigen bleibt Ziff. 9 der AGB unberührt.

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme von NetAachen eine IP-Adresse aus dem NetAachen-IP-Adressraum zugewiesen.

Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d. h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von NetAachen automatisch vergeben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse. Die Authentifizierung erfolgt über die MAC-Adresse des Kabel-Modems (MTA). Der Verbindungsaufbau wird automatisch durch das Kabel-Modem (MTA) 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. 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 12 Stunden getrennt.

2.3.2 Elektronische Nachrichten (E-Mail)

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 eine E-Mail-Adresse nach dem Muster nc-benutzername@NetAachen.de eingerichtet. Der Name des Stamm-Postfaches kann nicht verändert werden.

Weiterhin stellt NetAachen je zugeteilten Benutzernamen zusätzlich unentgeltlich drei E-Mail-Aliasse 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-E-Mails möglichst gering zu halten, wird die Nutzung der Aliasse ausdrücklich empfohlen. Soweit noch nicht vergeben, sind die Aliasse durch den Kunden im NetAachen-OnlineService (<http://www.NetAachen/online-service>) frei wählbar. Bei Nichtbeachtung der Schranken aus Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB bei der Wahl der Aliasse behält sich NetAachen vor, gewählte Aliasse zu löschen. Der Kunde wird in Textform über die Löschung informiert. Zudem besteht kein Anrecht auf ein bestimmtes 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 zugeteilten 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 beim Spam-Filter A.

2.3.3 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. Bayesianischem 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-NetAachen-Spam: M“ oder „X-NetAachen-Spam: H“ hinzugefügt. Liegt kein Spam vor, erfolgt der Eintrag „X-NetAachen-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 „Net-Mail“ (<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 (Spam-Filter A) oder direkt gelöscht (Spam-Filter B) werden sollen. Bei Einsatz des Spam-Filters A wird dem Kunden auf Wunsch einmal wöchentlich eine E-Mail über den Status seines Spam-Ordners gesandt. Hinweis: Die bei Spam-Filter B automatisch gelöschten E-Mails können nicht wiederhergestellt werden. Dies gilt insbesondere auch für „False Positives“.

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

2.3.4 Homepage

Dem Kunden wird auf einem Server von NetAachen ein Speicherplatz von 20 MByte je zugeteilten 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 Transfer Volumens zu sperren. Eine Entsperrung findet automatisch zum Ersten des Folgemonats statt. Die URL der Kundenhomepage hat den Aufbau: <http://www.myNetAachen.de/~nc-benutzername/>

Zusätzlich steht dem Kunden ein Alias für seine Homepage nach dem Muster <http://www.wunschname.myNetAachen.de> zu.

Soweit noch nicht vergeben, ist das 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 Aliasse 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 ein bestimmtes Homepage-Alias.

2.3.5 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 zugeteilten 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 Absenderadresse). Das Versenden von Newsspam (unerlaubte Werbepostings u. a.) ist nicht erlaubt und kann zur Sperrung des Benutzernamens (Accounts) führen. Der Zugriff auf reine Text-Newsgroups ist gebührenfrei.

2.3.6 Option Binary-News-Service

Binary-Newsgruppen 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-News-Server ist unter einer eigenen Adresse erreichbar, die vom Standard-News-Server abweicht. Die Authentifizierung des Zugangs zum Binary-News-Server erfolgt über das dem Benutzernamen zugehörige Internetpasswort.

Der Kunde kann den Binary-News-Service jederzeit im NetAachen-Online-Service (<http://www.NetAachen/onlineservice>) beauftragen. Die Kündigung des Binary-News-Service 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 MultiKabel.

2.3.7 Option Sicherheitspaket

Basisleistungen: Der Kunde hat die Möglichkeit, zu seinem Benutzernamen (Account) bei NetAachen eine PC-Sicherheitssoftware zu bestellen. Diese beinhaltet eine Virenschutz-, Firewall- und SPAM-Schutz-Software sowie Sicherheitsupdates (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 <http://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 bieten NetAachen und der Softwarehersteller 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.

Beauftragung und Kündigung: Der Kunde kann das Sicherheitspaket jederzeit im NetAachen-OnlineService (<http://www.NetAachen/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 MultiKabel entnommen werden. Nach Beendigung dieser Zusatzleistung ist der Kunde zur Weiternutzung nur berechtigt, soweit und solange ihm dieses Recht durch die EULA des Softwareherstellers 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.

2.3.8 Option HotSpot-Access

NetAachen ermöglicht dem Kunden die Nutzung von NetAachen-HotSpots an öffentlichen Plätzen mit seinem Stamm-Benutzernamen und Internetpasswort. 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 NetAachen-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 der individuellen Standortbedingungen sowie der Nutzerzahlen und des Nutzungsverhaltens 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 NetAachen-OnlineService 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 MultiKabel 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.

3 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den NetAachen-OnlineService und Internetpasswort 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 weder zur Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder Internetdienste 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. ungezielte oder unsachgemäße 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 Werbedienste), 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 die allgemeine Datensicherungspflicht gemäß Ziff. 4.9 der AGB hinaus, vor der Installation des MultiKabel Anschlusses bzw. MultiKabel Internetzugangs 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 dem Kunden im Rahmen des Internetanschlusses dringend zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner und Spyware einzusetzen. NetAachen bietet als besondere Leistung die Option eines Sicherheitspaketes an (vgl. Ziff. 2.4.7). 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 oder 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.

3.5 Endeinrichtungen

Der Kunde darf für den Zugang über NetAachen keine Endeinrichtung verwenden, deren Verwendung in öffentlichen Netzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist. Im Übrigen hat der Kunde die allgemeinen Regelungen der Ziff. 4.3 bis 4.5 der AGB zu beachten.

3.6 Sperrung des Anschlusses

NetAachen ist zur Sperrung des Anschlusses gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere § 45 k TKG (Telekommunikationsgesetz) befugt, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75,00 Euro in Verzug ist, eine geleistete Sicherheit verbraucht ist, und NetAachen dem Kunden diese Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Im Übrigen darf NetAachen den Telefonanschluss des Kunden nur sperren, wenn der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder eine Gefährdung der Einrichtung der NetAachen, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Einrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder das Entgeltaufkommen in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperrung Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet, vom Kunden geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperrung nicht unverhältnismäßig ist.

Im Fall einer Sperrung des Telefonanschlusses durch NetAachen wird diese Sperrung zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt.

Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf NetAachen den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren. NetAachen behält sich vor, für eine durch den Kunden verursachte Sperrung eine Gebühr zu erheben.

4 Rechnungsstellung

Grundlage für alle Tarife ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste MultiKabel, 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.

Kunden erhalten standardmäßig eine Rechnungsstellung im NetAachen-Online-Service. 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 MultiKabel.

Hinweis: Will der Kunde die in der Rechnung ausgewiesene Umsatzsteuer im Rahmen seines Vorsteuerabzuges geltend machen, genügt der selbsthergestellte 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 NetAachen-OnlineService erhält der Kunde seine monatliche Rechnung von NetAachen durch Hinterlegung im Online-Service der NetAachen (<http://www.NetAachen.de/onlineservice>). Dort hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rechnung binnen sechs Monate einzusehen, auszudrucken und auszuwerten. Nach Ablauf der sechs Monate wird die im Online-Service hinterlegte Rechnung gelöscht. NetAachen informiert den Kunden per E-Mail, dass seine monatliche Rechnung im Online-Service abrufbar ist. Die Rechnung gilt an dem auf diese Benachrichtigung folgenden ersten Werktag als zugegangen. Für die Rechnungsstellung im Online-Service 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. 2.3.2) geschickt.

5 Laufzeit und Beendigung

5.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit der MultiKabel Pakete beträgt 24 Monate und beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. 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 Anschluss gelten bei Wechsel auf eines der MultiKabel Pakete die Regelungen in Ziff. 2.1.5. 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 MultiKabel Paketes betrifft gleichermaßen alle beinhalteten Paketkomponenten. Einzelne Komponenten können nicht einzeln gekündigt werden. Unberührt bleiben die in dieser Leistungsbeschreibung enthaltenen Regelungen über die eigenständige Kündbarkeit einzelner Optionen. Zu beachten ist außerdem, dass sich die Kündigung eines NetAachen-MultiKabel Internet/Telefon-Vertrages ausschließlich auf das Vertragsverhältnis im MultiKabel Internet/Telefonbereich 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 wie auch der Kunde haben das Recht, von dem Vertrag oder einem Änderungsauftrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, einseitig außerordentlich zurückzutreten, wenn

- sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass ein zur Erfüllung des Vertrages notwendiger Breitbandkabelanschluss im Gebäude des Kundenanschlusses nicht oder in unzureichender Form vorhanden ist, und
- die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der Breitbandverkabelung im Gebäude auf Kosten des Kunden verständigen können und der Kunde diese auch nicht anderweitig auf seine Kosten vornimmt.

NetAachen wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetAachen ein solches Leistungshindernis bekannt wird. Für den Rücktritt durch NetAachen gilt ergänzend:

Der Rücktritt ist in Textform binnen vier 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 vier Wochen. Lehnt der Kunde das Änderungsangebot ab, beträgt die Frist jedoch maximal vier 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. Die vorstehenden Regelungen zu einem Sonderrücktrittsrecht wegen mangelhafter Qualität einer Anschlussleitung gelten entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige Anschlussleitung von einem anderen Unternehmen angemietet hat.

Erfolgt ein Rücktritt nach dieser Bestimmung, wird NetAachen unverzüglich die vom Kunden erhaltenen Leistungen zurückgewähren. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

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 eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z. B. wirksame Kündigung der Nutzungserklärung durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Anschlussleitung im Haus), ohne dass dies von der NetAachen zu vertreten ist. Die Regelung von Ziff. 13.4 der AGB bleibt unberührt.

Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und daher den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht zu vertreten hat.

Das Sonderkündigungsrecht gilt entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige Anschlussleitung im betreffenden Gebäude von einem anderen Unternehmen angemietet hat und dieses Unternehmen den Mietvertrag aus einem Grunde kündigt oder der Mietvertrag aus anderen Gründen endet, die NetAachen nicht zu vertreten hat.

6 Service Level

6.1 Verfügbarkeiten

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5 % pro Jahr gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefon-Dienste beträgt 97 %. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- ▶ Wartungsarbeiten von bis zu vier Stunden/Kalendermonat
- ▶ Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- ▶ unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünsche 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), so kann NetAachen die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

6.3 Support und Entstörung des Dienstes

Für die Störungsannahme bietet NetAachen eine gebührenfreie Service-Line an: 0800 2222-800. Für den Internetsupport 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 Mac OS X und wird nur in Zusammenhang mit den von NetAachen angebotenen Leistungen erbracht. Diese Rufnummern sind werktags von 8 bis 22 Uhr und samstags von 8 bis 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) acht 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 bis 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 bis 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 so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können.

6.7 Entschädigungen/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.