

Gültig ab 01.06.2017

## 1 Allgemeines

### 1.1 Gegenstand und Bezüge

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen beschreiben die von NetAachen angebotenen Festnetz- und Internet-Produkte (nachfolgend Pakete genannt) und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale, Optionen und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die geltenden AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen (Besondere Geschäftsbedingungen).

Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen auf eine Preisliste verweisen, ist jeweils die bei Auftragserteilung aktuell geltende Preisliste „NetBusiness Comfort“ gemeint.

### 1.2 Adressatenkreis

Die angebotenen Pakete richten sich an Selbstständige, Freiberufler sowie an Kleinunternehmen/-gewerbe mit maximal vier Mitarbeitern. Der Kunde, der als Kleinunternehmen/-gewerbe tätig ist, muss bei Vertragsabschluss angeben, dass er den Anschluss gewerblich nutzt.

Bei der Nutzung durch Kleinunternehmen/-gewerbe gelten ergänzend folgende Regelungen:

- Der Kunde gibt bei Vertragsabschluss an, dass er den Anschluss gewerblich nutzt.
- Die Mitarbeiterzahl beträgt maximal vier Mitarbeiter. Für die Zahl der Mitarbeiter sind alle in dem Kleinunternehmen/-gewerbe tätigen Personen maßgebend (z. B. Angestellte, Freiberufler, Geschäftsführung, Teilzeit- und Zeitarbeitskräfte).
- Der Kunde wählt ausschließlich ein NetBusiness Comfort-Paket.
- Es darf nur ein Einzelanschluss beauftragt werden, eine Nutzung mehrerer Einzelanschlüsse und/oder Anlagenanschlüsse ist nicht möglich.
- Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte überlassen (Resale).

## 2 Leistungen

NetAachen ist verpflichtet, die jeweils vereinbarte Leistung betriebsbereit zu erbringen und in vertragsgemäßem Zustand zu halten. NetAachen behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Pakete, Leistungsmerkmale und Optionen als auch Endgeräte, soweit diese seitens NetAachen zur Verfügung gestellt werden, oder die eingesetzte Netztechnologie durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

### 2.1 Beauftragung

Auf der NetAachen-Webseite kann der Kunde per Anschlusscheck prüfen, welche Pakete, Leistungsmerkmale und Optionen (nachfolgend „Leistungen“) an der gewünschten Installationsadresse angeboten werden (nachfolgend „Anschlusscheck“). Nach Auftragserteilung durch den Kunden, übersendet NetAachen in der Regel eine unverbindliche Auftragsbestätigung mit einem vorläufigen Bereitstellungstermin. Ein Vertrag kommt erst mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der NetAachen bei dem Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch NetAachen. NetAachen kann die Annahme eines Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern. Ein Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt

der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der NetAachen, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

### 2.2 Bereitstellungstermin

Die Bereitstellungsdauer der Leistungen hängt von der an der Installationsadresse vorhandenen Netztechnologie (Ziff. 2.3) ab. Darüber hinaus kann sich die Bereitstellungsdauer durch verschiedene Einflüsse verzögern, insbesondere, wenn bei der beabsichtigten Übernahme eines bestehenden Telefon- oder Internetanschlusses des Kunden bei einem anderen Telekommunikationsanbieter eine im dortigen Vertragsverhältnis für den Kunden geltende Vertragsbindung zu beachten ist (Ziff. 5.1.1). Auch etwaige erforderliche Installationsarbeiten oder die Bereitstellung von Leitungen durch Dritte können zu einer längeren Bereitstellungsdauer führen.

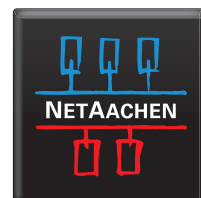
### 2.3 Realisierbarkeit und Bereitstellung

Der von NetAachen in der Auftragsbestätigung benannte Bereitstellungstermin (auch Schaltdatum genannt) gilt vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit. Auf das bestehende Sonderkündigungsrecht (Ziff. 5.3) wird verwiesen.

Soweit als Leistungsmerkmal ein Anschluss beauftragt ist, wird der Anschluss an der gewünschten Installationsadresse auf Basis einer oder mehrerer Netztechnologien (DSL, VDSL, Glasfaser, Kabel) realisiert. Die eingesetzte Netztechnologie ist von der Lage der Installationsadresse abhängig. NetAachen verbleibt das Recht, zur Bereitstellung auch Kommunikationslinien Dritter anzumieten. Es besteht kein Anspruch auf die Realisierung des beauftragten Anschlusses auf Basis einer bestimmten Netztechnologie. Die an der Installationsadresse verfügbaren Pakete, Leistungsmerkmale und Optionen können sich je nach eingesetzter Netztechnologie unterscheiden. Eine Verpflichtung zur Bereitstellung einer bestimmten Bandbreite besteht nicht. Der Kunde kann die verfügbaren Leistungen stets aktuell im Anschlusscheck bzw. OnlineService prüfen.

Für die Bereitstellung von Anschlüssen nutzt NetAachen die im Gebäude des Kunden vorhandenen Telekommunikationsleitungen (nachfolgend „Inhausverkabelung“). Die Inhausverkabelung liegt in der Regel im Eigentum des Hauseigentümers. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist die Inhausverkabelung daher nicht Gegenstand des Vertrages mit NetAachen. Sind wegen fehlender oder unzureichender Kupfer-Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden Neuinstallationen oder Erweiterungen der Inhausverkabelung erforderlich, bedürfen diese der besonderen Vereinbarung und werden nicht aufgrund des allgemeinen Vertrages von NetAachen geschuldet. Gleiches gilt, wenn aus anderen Gründen die Inhausverkabelung technisch ungeeignet ist oder später wird bzw. der dinglich Berechtigte (z. B. der Eigentümer) die Nutzung der Inhausverkabelung nicht gestattet bzw. eine notwendige Nutzungsvereinbarung des Grundstückseigentümers nach § 45 a TKG nicht vorliegt, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll. Ist der Kunde der dinglich Berechtigte oder Grundstückseigentümer, gilt jedoch Ziff. 13.4 der AGB entsprechend.

Für die Bereitstellung von Anschlüssen über die Netztechnologie Kabel nutzt NetAachen zusätzlich zum NA-Kabel-Hausanschluss das TV-Verteilnetz im Gebäude des Kunden (Installationsadresse) bis zur Kabel-Anschlussdose. Hierfür ist ein bestehender Kabel-TV-Anschluss von NetAachen mit Vollversorgung, sowie ein Vertrag über die technische Aufrüstung und Abnahme der Hausverteilanlage notwendig.



## 2.4 Übersicht Pakete

NetAachen bietet dem Kunden folgende Pakete mit folgenden Leistungsmerkmalen an. Für die Pakete und deren Leistungsmerkmale gelten die Preise gemäß Preisliste.

Paket	Leistungsmerkmale im Paket
NetBusiness Comfort	<ul style="list-style-type: none"> <li>ip-basierter Telefonanschluss (Comfort)</li> <li>Deutschland-Flat</li> <li>Mobilfunk-Flat</li> <li>Internet-Flat</li> </ul>

## 2.5 Optionen

Der Kunde hat die Möglichkeit, optionale Leistungen („Optionen“) zu beauftragen. Für die Beauftragung und Bereitstellung gelten Ziffer 2.1, 2.2, 2.3. Für Optionen gelten die Preise gemäß Preisliste. Soweit ein Kunde im Rahmen der Beauftragung eines Paketes angebotene Optionen nicht sogleich beauftragt hat, kann der Kunde diese später nur beauftragen, wenn diese von NetAachen zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

## 2.6 Wechsel Option „Eigenes Endgerät“ und „NetAachen-Endgerät“

Der Kunde hat die Möglichkeit, bei Beauftragung seines Paketes zu entscheiden, ob er die Option „Eigenes Endgerät“ (siehe Ziff. 2.10.2) oder die Option „NetAachen-Endgerät“ (siehe Ziff. 2.10.1) beauftragt. Eine der beiden Optionen muss der Kunde wählen. Wählt der Kunde aktiv keine Option aus, gilt automatisch die Option „NetAachen-Endgerät“. Der Kunde hat die Möglichkeit während der Vertragslaufzeit eines Paketes einen Wechsel zwischen den beiden Optionen zu beauftragen. Für die Beauftragung und Bereitstellung gelten Ziff. 2.1, 2.2, 2.3. Es gelten sodann die Bedingungen der jeweiligen Option (siehe Ziff. 2.10.). Im Falle eines Wechsels von der Option „NetAachen-Endgerät“ auf „Eigenes Endgerät“, ist insbesondere zu beachten, dass NetAachen die „NetAachen-Endgeräte“ in der Regel zu einem ermäßigten, subventionierten Preis verkauft. Beauftragt daher der Kunde einen solchen Wechsel der Option vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit des Paketes, ist NetAachen berechtigt, dem Kunden die Differenz des subventionierten Preises zum Vollpreis zeitanteilig im Verhältnis der vollen Vertragsmonate seit Erwerb zu der vorgesehenen Vertragsbindung nachzuberechnen. Nach dem Kauf des Endgerätes ist der weitere Kauf eines vergünstigten (subventionierten) Endgerätes erst nach 18 Monaten möglich (Sperrfrist).

## 2.7 Telefonanschluss

### 2.7.1 Allgemeines

NetAachen stellt dem Kunden innerhalb des Paketes einen Telefonanschluss bereit. Der Kunde kann diesen 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. Soweit der Kunde sich für die Nutzung eines eigens bereitgestellten Endgerätes entscheidet, gelten zusätzlich die Regeln unter Ziff. 2.10.2.

#### 2.7.1.1 Comfort-Anschluss

Der Comfort-Anschluss bietet zusätzliche Leistungsmerkmale, die vom Kunden selbständig im OnlineService verwaltet und konfiguriert werden können – u. a. bietet der integrierte Anrufbeantworter im Netz die Möglichkeit, diverse Einstellungen am Anrufbeantworter individuell online zu verwalten, oder auch eingehende Nachrichten bequem per

E-Mail weiterzuleiten. Dem Kunden stehen bis zu zehn kostenlose Rufnummern zur Verfügung. Drei Rufnummern werden standardmäßig vergeben (Ziff. 2.7.1.2). Die kostenfreie Telefonie-App „Comfort Go“ (Ziff. 2.7.1.2.7) steht dem Kunden im PlayStore bzw. AppStore zum kostenlosen Download zur Verfügung.

#### 2.7.1.2 Leistungsmerkmale

Die folgenden Leistungsmerkmale sind im Telefonanschluss enthalten:

In Telefonanschluss enthaltene Leistungsmerkmale	Comfort-Anschluss
Anzahl Sprachkanäle	2
Anzahl der Rufnummern	10 <sup>1</sup>
Unterdrückung der eigenen Rufnummer	ja
Telefonnummernanzeige	ja
Anrufweiterschaltung	ja
Anklopfen	ja
Rückfrage/ Makeln/Dreierkonferenz	ja
Anrufbeantworter im Netz	ja
Telefonie-Einstellungen im OnlineService verwalten <sup>2</sup>	ja
App „Comfort Go“	ja

<sup>1</sup> Drei Rufnummern werden standardmäßig vergeben. Bis zu zehn kostenlose Rufnummern auf Anfrage möglich. Die Vergabe erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

<sup>2</sup> Telefonie-Einstellungen sind u.a Rufumleitungen, Ruhe vor dem Telefon, Blacklist-/Whitelist.

#### 2.7.1.2.1 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer

Dieses Leistungsmerkmal für abgehende Rufe kann fallweise oder permanent aktiviert bzw. deaktiviert werden. Bei einer fallweisen Unterdrückung muss vor jedem abgehenden Anruf das Leistungsmerkmal über das Endgerät aktiviert werden. Die permanente Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer kann als Option kostenpflichtig gemäß Preisliste beauftragt werden.

#### 2.7.1.2.2 Telefonnummernanzeige

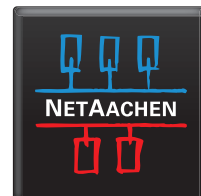
Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Besitzt der Angerufene ein entsprechendes Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers im Display seines Telefons angezeigt, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt.

#### 2.7.1.2.3 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 Anrufweiterschaltung sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.



#### 2.7.1.2.4 Anklopfen

Während eines Gesprächs wird der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert.

#### 2.7.1.2.5 Rückfragen/Dreierkonferenz/Makeln

Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen) bzw. eine eingehende Verbindung angenommen werden (nach Anklopfen, Ziff. 2.7.1.2.4). Das Hin- und Herschalten zwischen zwei Verbindungen wird als „Makeln“ bezeichnet. Wahlweise besteht die Möglichkeit, diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammenzuschalten, wobei Makeln dabei nicht mehr möglich ist.

#### 2.7.1.2.6 Anrufbeantworter im Netz

Der NetAachen-Anrufbeantworter zeichnet 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 (Anrufweitschaltung) auf den Anrufbeantworter eingerichtet hat. Aufgezeichnete Nachrichten werden sechs Monate nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Kunden mit einem IP-basierten Anschluss (z. B. Comfort-Anschluss) steht der Anrufbeantworter im Netz kostenfrei zur Verfügung.

#### 2.7.1.2.7 Smartphone-App: „Comfort Go“

Die kostenlose Telefonie-App „Comfort Go“ steht allen Kunden mit einem Comfort-Anschluss zur Verfügung. „Comfort Go“ bietet dem Kunden die Möglichkeit mit der vorhandenen Festnetznummer über das eigene Smartphone zu telefonieren. Die Voraussetzung zur Nutzung der „Comfort Go“-App ist eine bestehende Datenverbindung. Die Nutzung über WLAN wird empfohlen, da die Nutzung außerhalb von WLAN auf das Datenvolumen zurückgreift. Die Abrechnung der Gespräche erfolgt zu den Konditionen des jeweiligen Mobilfunktarifes. Sofern die Nutzung von VoIP-Diensten vom jeweiligen Mobilfunkanbieter unterbunden werden, ist dies nicht durch NetAachen geschuldet. Eine Gewährleistung kann demnach nicht übernommen werden. Während eines Mobilfunkgesprächs können zeitgleich keine Anrufe über „Comfort Go“ angenommen werden.

#### 2.7.1.2.8 Einzelbindungsnachweis

Der Einzelbindungsnachweis (nachfolgend EVN) ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Der Kunde hat bei der Beauftragung des EVNs die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind.

#### 2.7.1.2.9 Sperre der Vorwahl „0900“

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. Nach einer Freischaltung kann der Kunde jederzeit wieder die Sperre beauftragen. 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.

**Hinweis:** Eine Sperre der Vorwahl „0900“ kann vom Kundenanschluss durch Anruf eines Auskunftsdienstes und anschließender Weiterleitung an eine 0900er-Rufnummer, als auch durch Anruf mit unterdrückter Rufnummer und Wahl der \*31# umgangen werden. NetAachen hat hierauf keinen Einfluss. Der Kunde ist daher verpflichtet, selbst geeignete Maßnahmen zu treffen, dass von seinem Anschluss in dieser Weise keine Anrufe getätigt werden.

#### 2.7.1.2.10 Individuelle Sperre/Aufnahme in die Sperrliste für R-Gespräche

Der Kunde kann individuelle Sperren von Rufnummern für den Telefonanschluss einrichten lassen. Eine individuelle Sperre muss mindestens drei Ziffern lang sein und mit der 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.

Bei einem R-Gespräch wird dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt. Gemäß § 66 j 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 die Sperrliste erfolgt. Entsprechend räumt NetAachen dem Kunden die Möglichkeit ein, seinen Auftrag zur Aufnahme bzw. Löschung 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 bzw. Löschung seiner Rufnummer(n) durch die Bundesnetzagentur in die Sperrliste erfolgt.

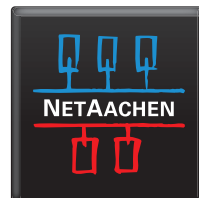
#### 2.7.1.2.11 Telefonbucheintrag/Inverssuche

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

#### 2.7.1.2.12 Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmisbrauchs

Zum Schutz des Kunden ist NetAachen berechtigt, aber nicht 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 Prozent 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, in besonders dringlichen Fällen kann auch ohne vorherige Mitteilung gesperrt werden. Erklärt der Kunde in Textform, dass das mitgeteilte Aufkommen seine Richtigkeit habe, entspermt NetAachen unverzüglich die betroffene Leistung.



### 2.7.1.2.13 Notruf

Eine uneingeschränkte Notrufnummer (z. B. Notrufnummern 110 und 112) ist nur bei einer ununterbrochenen Stromspeisung möglich und wird nicht von NetAachen geschuldet. Eine Notstromversorgung wird technisch nicht von NetAachen unterstützt.

Das von NetAachen zur Verfügung gestellte Endgerät muss ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sein sowie von dem Standort betrieben werden, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist. Im Rahmen einer automatischen Aktualisierung des Endgerätes per Fernwartung kann es für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) zu einer Einschränkung der Funktionalität und damit auch des Notrufes kommen. Bei einem Notruf werden Angaben zum Anruferstandort nicht übermittelt.

### 2.7.1.2.14 Notrufanschlüsse und EC-Cash

Der Betrieb von Notrufanschlüssen (z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmelde- und Alarmanlagen, Hausnotrufe) und EC-Cash ist grundsätzlich möglich, kann aber nicht gewährleistet werden (z. B. aufgrund spezieller Anforderungen des Endgeräteherstellers) und wird nicht von NetAachen geschuldet.

### 2.7.1.2.15 Rufnummernübertragbarkeit

Unter den Voraussetzungen des § 46 Abs. 3 TKG kann der Kunde eine bestehende Rufnummer von einem anderen Anbieter zu NetAachen oder von NetAachen zu einem anderen Anbieter mitnehmen (Rufnummernportierung). Die Portierung einer Rufnummer ist kostenpflichtig. Der Preis ist der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Eine bestehende geografische Rufnummer des Kunden kann nur innerhalb desselben Ortsnetzes überführt werden. Rufnummern Dritter können nicht übernommen werden. Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Rufnummer verfügt, stellt NetAachen für den von seitens NetAachen zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss eine Rufnummer zur Verfügung.

## 2.7.2 Telefonarife

### 2.7.2.1 Tarif Deutschland-Flat

Der Telefonarif Deutschland-Flat beinhaltet pauschal alle Standardtelefongespräche ins deutsche Festnetz (Flatrate, Taktung 60/60). Keine Standardinlandsgespräche und somit von der Flatrate nicht abgedeckt sind insbesondere Mobilfunkgespräche, Auslandsgespräche, Verbindungen zu Sonderrufnummern sowie Verbindungen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen. Zusätzlich wird auf die Nutzungsbeschränkungen und ggf. Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.7.4 ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden minutengenau gemäß Preisliste abgerechnet.

### 2.7.2.2 Tarif Mobilfunk-Flat

Der Telefonarif Mobilfunk-Flat enthält eine Flatrate zu allen Rufnummern in deutschen Mobilfunknetzen. Auf die Nutzungsbeschränkungen ggf. Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.7.4 wird ausdrücklich hingewiesen.

### 2.7.3 Nutzungsbeschränkungen bei Telefon-Flatratetarifen

Folgende Verbindungen sind nicht in den Flatrates enthalten und werden gesondert berechnet:

- Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstige Datenverbindungen
- Anrufweiterschaltung oder Rückruffunktionen

- Verbindungsleistungen, die entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergegeben werden (z. B. Call-Shops), Massenkommunikationsverbindungen mit einer Vielzahl von Dritten (hierunter fallen insbesondere Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehelines, Callthrough)
- Verbindungen zu: Rufnummern, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Dies sind insbesondere Verbindungen, deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geographischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer, Telefonchats, Übertragung von Radioprogrammen). Eine Liste der konkreten Rufnummern ist abrufbar unter [www.netaachen.de/privatkunden/hilfe/downloadcenter/produktinfosformulare](http://www.netaachen.de/privatkunden/hilfe/downloadcenter/produktinfosformulare)

Der Kunde ist verpflichtet, für die angefallenen Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Es gelten dabei die regulären Entgelte laut Preisliste bei minutengenauer Abrechnung. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadensersatzanspruchs, sowie die Sperre von Rufnummern, die solche Verbindungen herstellen, bleibt NetAachen vorbehalten.

## 2.8 Internetanschluss

### 2.8.1 Allgemeines

NetAachen stellt dem Kunden innerhalb des Paketes einen Internetanschluss bereit. Die Authentifizierung erfolgt über PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird, soweit NetAachen das Endgerät bereitstellt, automatisch initiiert. Soweit der Kunde sich für die Nutzung eines eigens bereitgestellten Endgerätes entscheidet, gelten zusätzlich die Regeln unter Ziff. 2.10.2. 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 übermitteln die 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. Die ununterbrochene Verfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Erfolgt 30 Minuten lang kein Datenverkehr (Inaktivität), kann die bestehende Verbindung in das Internet serverseitig getrennt werden. Eine bestehende Internetverbindung kann auch bei Aktivität nach ca. 12 Stunden getrennt werden.

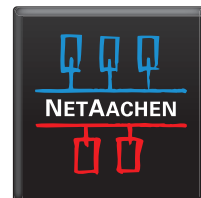
### 2.8.2 Bandbreiten

Der Internetanschluss bietet dem Kunden einen Zugang zum Internet mit nachfolgend dargestellten maximalen Bandbreiten (inklusive Protokoll-Overhead):

Bandbreiten
bis zu 18 Mbit/s Download <sup>1</sup> und 1 Mbit/s Upload
bis zu 50 Mbit/s Download <sup>2</sup> und 10 Mbit/s Upload
bis zu 100 Mbit/s Download <sup>2</sup> und 20 Mbit/s Upload

<sup>1</sup> Wenn aus technischen Gründen keine ausreichende Bandbreite verfügbar ist, wird ein Paket mit bis zu 6.000 kbit/s (Download) geschaltet (ohne Aufpreis).

<sup>2</sup> Voraussetzung für den Anschluss ist die Verfügbarkeit von VDSL, Kabel oder Glasfaser.



Die erreichbare maximale Bandbreite an der Installationsadresse des Kunden hängt von der vorhandenen Netztechnologie (Ziff. 2.3) als auch von der Beschaffenheit der vorhandenen Inhausverkabelung ab. Im Falle von DSL und VDSL sind außerdem die physikalischen Leistungsparameter der jeweiligen Anschlussleitung entscheidend. Diese ergeben sich u. a. aus der Entfernung (Leitungslänge) des Anschlussortes des Kunden zum zugehörigen Verteiler, der Leitungsdämpfung, dem Leitungsdurchmesser, dem Signal-Rausch-Abstand, Störsignalen (z. B. durch Rundfunk oder Mobilfunk) und Reflexionen. NetAachen stellt die entsprechende, oben genannte Bandbreite bereit, wenn die ermittelten Leistungsparameter der Teilnehmeranschlussleitung, auf deren Basis die Bandbreite zur Verfügung gestellt wird, nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen Internetzugangs ermöglicht. Der Kunde kann die an der Installationsadresse und für das gewählte Paket angebotenen maximalen Bandbreiten im Anschlusscheck nachsehen. Im Rahmen des gewählten Internetanschlusses stellt NetAachen die nach dem Stand der Regeln der Telekommunikationstechnik erreichbare maximale Bandbreite zur Verfügung.

Auf die Regelungen zur Realisierbarkeit unter Ziff. 2.3 und das Rücktritts-/Sonderkündigungsrecht nach Ziff. 5.2/5.3 wird hingewiesen. Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt außerdem von den vom Kunden verwendeten Datengeräten, deren Eigenschaften sowie Verbindungen untereinander ab. Dies betrifft alle eingesetzten Geräte in der Signalkette, z. B. Router (oder sonstige Netzwerkgeräte) bis hin zum Kunden-Computer inkl. dessen Betriebssystem und sonstiger eingesetzter Software. Diese Faktoren liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches der NetAachen. Der Kunde hat demnach keinen Anspruch auf eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit am Internetzugang selbst.

### 2.8.3 Wechsel der Bandbreite

Ein Wechsel zu einer niedrigeren Bandbreite ist auch nach der Mindestvertragslaufzeit möglich. Ein Wechsel zu einer höheren Bandbreite ist jederzeit möglich. Die Mindestvertragslaufzeit wird entsprechend angepasst. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass diese technisch nicht realisiert werden kann, kann NetAachen von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade mit der Maßgabe zurücktreten (Ziff. 5.2), dass der bisherige Vertrag vor dem Kundenwechsellauftrag wieder auflebt und fortgesetzt wird.

### 2.8.4 Leistungsmerkmal Internet-Flat

Das Leistungsmerkmal Internet-Flat ist ein Pauschaltarif für Internetverbindungen inklusive deren Datenübertragung und ist in den entsprechenden Paketen enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die verbrauchte Online-Zeit spielen für die Abrechnung keine Rolle.

## 2.9 Internetdienste und Optionen

### 2.9.1 Option Sicherheitspaket

Der Kunde hat die Möglichkeit, zu seinem Stamm-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. Es besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung einer bestimmten Software. 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 der NetAachen Webseite [www.netaachen.de](http://www.netaachen.de) aufgeführt. Vor Beginn der Installation hat der Kunde eine Datensicherung (Backup) durchzuführen (Ziff. 3.3 dieser Besonderen Geschäftsbedingungen und Ziff. 4.9 der AGB).

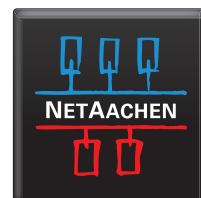
Updates: Für das Sicherheitspaket bieten NetAachen und der Softwarehersteller in unregelmäßigem Abstand und eigenem Ermessen Softwareupdates an. Der Kunde wird, soweit er dies nicht durch die Einrichtung seiner Hard- und/oder Software unterbunden hat, automatisch bei seiner Einwahl oder per Anzeige (z. 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 von jeder Haftung freigestellt, die auf die Nichtdurchführung entsprechender Updates zurückgeht.

Die Option Sicherheitspaket kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von sechs Werktagen gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden. Nach Beendigung der Option 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 Unterstützungen 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 Option begründet.

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

### 2.9.2 Option feste IP

NetBusiness Comfort ist in der Standardausführung mit einer dynamischen IPv4-Adresse und einem dynamischen IPv6-Netz ausgestattet. Kunden können anstelle der dynamischen IP-Adressenvergabe eine feste IPv4-Adresse und ein festes IPv6-Netz (/48) beauftragen. Es wird maximal eine feste IPv4-Adresse und ein /48 IPv6-Netz pro Account vergeben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf bestimmte feste IP-Adressen. Dem Netzabschlussgerät (Modem oder Router) wird eine öffentliche IPv4-Adresse und ein IPv6-Netz aus dem IP-Adressraum der NetAachen zugewiesen. Am Endgerät des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Der zugeteilte feste IP-Adressraum ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen NetAachen und dem Kunden gültig. NetAachen behält sich die Änderung der festen IP-Adressen aus technischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zuweisung eines neuen festen IP-Adressraums entstehen nicht. Der feste IP-Adressraum ist ausschließlich mit dem jeweiligen Anschluss nutzbar und kann nicht auf andere Produkte der NetAachen übertragen werden. Mit der Option feste IP entfällt zudem die automatische, serverseitige Verbindungstrennung. Die Änderung der Adressvergabe ist entgeltpflichtig.



## 2.10 Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses

### 2.10.1 Von NetAachen bereitgestellte Endgeräte

NetAachen bietet abhängig vom gewählten Produkt und der zugrunde liegenden Netztechnologie dem Kunden entsprechend passende Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses an. Es besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes Endgeräte-Modell.

Je nach zugrunde liegender Netztechnologie, kann es erforderlich sein, dass der Kunde das Endgerät im Zuge der Erstinstallation selbstständig auf die zur Netztechnologie passenden Betriebsart einstellt. Eine entsprechende Anleitung wird dem Kunden hierzu in Papierform und/oder auf der Internetseite von NetAachen zur Verfügung gestellt. Die Endgeräte werden dem Kunden verkauft und gehen in das Eigentum des Kunden über. Auf die Regelungen in Ziff. 16.2 der AGB wird verwiesen.

Im Rahmen eines Neuvertrages oder im Zuge von Vertragsverlängerungen bei Bestandskunden werden Verkaufsgeräte in der Regel zu einem ermäßigten, subventionierten Preis verkauft. 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 nachzuberechnen. Nach dem Kauf des Endgerätes ist der weitere Kauf eines vergünstigten (subventionierten) Endgerätes erst nach 18 Monaten möglich (Sperrfrist).

NetAachen gewährleistet den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses an der Installationsadresse des grundsätzlich nur bei Verwendung der von NetAachen zur Verfügung gestellten bzw. bei NetAachen käuflich erwerbenden Endgeräte, Kabel und Software.

Das Endgerät muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses mit Strom versorgt werden. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist NetAachen berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf das Endgerät 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. Die den Endgeräten beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten.

Für die vom Kunden verwendeten Endeinrichtungen (z. B. Computer, Telefon) sind Ziff. 4.3 bis 4.5 der AGB zu beachten.

### 2.10.2 Vom Kunden mitgebrachte Endgeräte

Der Kunde kann bei Auftragserteilung statt eines von NetAachen bereit gestelltes Endgerät auch die Option „Eigenes Endgerät“ wählen. In diesem Fall trägt der Kunde dafür Sorge, abhängig vom gewählten Produkt und der zugrunde liegenden Netztechnologie, das entsprechend passende Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses zu verwenden. Es besteht bei Wahl dieser Option kein Anspruch auf die Bereitstellung eines Endgerätes seitens NetAachen. NetAachen stellt dem Kunden die für den Zugang zum Netz der NetAachen erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung. Darüber hinaus erhält der Kunde entsprechende Informationen zur bei seinem Anschluss vorhandenen Netztechnologie. Für die Konfiguration seines Endgerätes als auch den ordnungsgemäßen Anschluss und Betrieb am Netzabschlusspunkt der NetAachen (in der Regel die Telefonanschlussdose) ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde nimmt an automatischen Updates und Aktualisierungen per Fernwartung nicht teil. Es obliegt dem Kunden seine Endgeräte auf dem aktuellen Stand zu halten und entsprechend gegen Zugriff durch Dritte zu sichern.

## 2.11 Installationservice

NetAachen bietet als Option zur gesonderten Beauftragung Installationservices für Computer und Laptops an. Es gelten die Preise gemäß Preisliste. Soweit der Installationservice bereits Bestandteil eines Paktes ist, bedarf es keiner gesonderten Beauftragung. Ein Installationservice ist in der Regel dann Bestandteil eines Paketes, wenn er die besonderen Netztechnologien (z. B. Glasfaser und Kabel) in besonderer Weise erforderlich erscheinen lässt.

### 2.11.1 Basis-Installationservice

Folgende Leistungsmerkmale sind im Basis-Installationservice inbegriffen:

- Mitbringen des beauftragten NetAachen-Endgerätes.
- Anschluss und Inbetriebnahme des Endgerätes in der Nähe der ersten Anschlussdose mittels der mitgelieferten Kabel.
- Anschluss eines Kunden-PCs und Konfiguration der Internetverbindung (kabelgebunden am IAD).
- Anschluss und Inbetriebnahme eines Kunden-Telefons.
- Funktionstest von Online-Verbindung am Kunden-PC und Telefonie (Testgespräch am Kunden-Telefon).

Der Basis-Installationservice gilt nur in Verbindung mit einem bei NetAachen beauftragten Endgerät (siehe Ziff. 2.10.1.).

### 2.11.2 Sorglos-Wechsel- & Installationservice

Im Sorglos-Wechsel- & Installationservice sind zusätzlich zum Umfang des Basis-Installationservices folgende Leistungsmerkmale enthalten:

- Anschluss von bis zu vier Kunden-PCs (kabelgebunden am IAD bzw. über WLAN) und Konfiguration der Internetverbindung.
- Auf Wunsch Einrichtung der WLAN-Konfiguration für das von NetAachen gelieferte Endgerät.
- Anschluss und Inbetriebnahme von bis zu drei Kunden-Telefonen/Fax.
- Kurze Einführung/Einweisung in die grundlegenden Basisfunktionen von NetAachen Mail & Cloud, alternativ Konfiguration des Standard-E-Mail-Programmes unter Windows (Windows (Live-)Mail, Outlook, Outlook Express, Thunderbird), Mac OS (Apple Mail), iOS oder Android sowie Funktionstest (Senden und Empfangen einer Test E-Mail) an einem Kundenrechner/-gerät.
- Einrichten eines E-Mail-Alias.

Der Sorglos-Wechsel- & Installationservice gilt nur in Verbindung mit einem bei NetAachen beauftragten Endgerät (siehe Ziff. 2.10.1.).

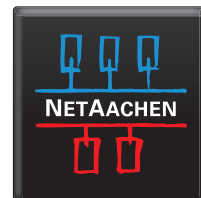
### 2.11.3 Extra-Montage

Für alle nicht in den Installationspaketen enthaltenen Leistungsmerkmale wird auf Anfrage ein Angebot erstellt und nach erbrachter Leistung separat nach Aufwand mit dem Kunden abgerechnet. Zu den Extra-Leistungen zählen u. a.:

- Erweiterungen bzw. Leitungsarbeiten an der bestehenden Raum-Verkabelung, wie z. B. Setzen oder Verlegen von (Telefon-)Anschlussdosen (TAE) oder Stromanschlüssen.
- Weitergehende Netzwerkeinrichtung.
- Anschluss zusätzlicher Kunden-PCs oder -Telefone.

### 2.11.4 Voraussetzungen für den Installationservice

Unterstützt werden Computer und Laptops mit den Betriebssystemen Microsoft Windows XP sowie Mac OS. Gegebenenfalls muss der Kunde einen Original-Datenträger des Betriebssystems bereit-



halten. Die Verbindung des NetAachen-Endgerätes mit dem Computer erfolgt entsprechend des gewählten Installationsservices über Ethernet (LAN) oder kabellos (WLAN nach Standard 802.11b/g/n). Die anzuschließenden Computer müssen die entsprechenden Schnittstellen betriebsbereit aufweisen. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten sowie mindestens eine freie Strom-Steckdose in der Nähe des Installationsortes. Eine Datensicherung vor dem Installationstermin wird dringend empfohlen, siehe Ziff. 3.3. Darüber hinaus wird auf Ziff. 4.9 und 9.6 der AGB verwiesen.

### 2.11.5 Installationstermin und Verzug

Für die Erbringung der Leistungen durch einen Servicetechniker vereinbart NetAachen oder deren Erfüllungsgehilfen mit dem Kunden einen Besuchstermin. Trifft der Servicetechniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung von NetAachen durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale von 75 Prozent des Tarifs für die Basis-Installation für DSL berechnet. Dies gilt entsprechend auch bei Beauftragung des Premium-Installationservice.

## 3 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

### 3.1 Besondere Nutzungsbeschränkungen

Neben den allgemeinen Nutzungsbeschränkungen gemäß Ziff. 4.6 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, Massenfax, 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 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, Trojanern u. Ä., sonstige vergleichbare Aktivitäten.

### 3.2 Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den NetAachen OnlineService und Internetpasswort für den Benutzernamen sowie Benutzername und Passwort für das ComCenter) vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren.

### 3.3 Datensicherung

Dem Kunden obliegt es, über die allgemeine Datensicherungspflicht gemäß Ziff. 4.9 der AGB hinaus, vor der Installation des Anschlusses bzw. 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 (Ziff. 2.9.2). Einen absoluten Schutz bietet allerdings keine Sicherheitssoftware.

#### 3.4.1 Hinweise zu WLAN

Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über den WLAN-Router des Kunden in das Internet gehen und über den Anschluss des Kunden Straftaten oder Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltpflichtige Leistungen abrufen können. Der Kunde ist dafür allein verantwortlich und kann dafür haftbar gemacht werden. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Routers und der WLAN-Empfängergeräte 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.

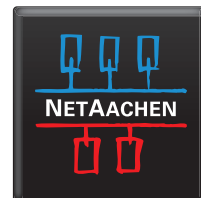
#### 3.4.2 Hinweise zur Sicherheit von Telefonanlagen

Um den Missbrauch des Anschlusses (z. B. sog. Hacking) zu vermeiden, obliegt es dem Kunden, Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz des Kundenanschlusses vor unberechtigtem Zugriff zu ergreifen. Es wird daher empfohlen, Passwörter nicht im Auslieferungszustand zu belassen sowie temporär nicht benötigte Zugangsmöglichkeiten, kostenpflichtige Sonderrufnummern oder teure internationale Ziele zu sperren und zusätzliche Sicherheitssoft- oder -hardware zu installieren. Der Kunde muss beim Verdacht eines Eindringens sofort Gegenmaßnahmen ergreifen und NetAachen unverzüglich informieren. NetAachen haftet nicht für Kosten, die dem Kunden durch den Missbrauch seines Telefonanschlusses entstehen (z. B. hohe Verbindungskosten auf der NetAachen Rechnung für ausländische Destinationen).

## 4 Rechnungsstellung

4.1 Der Kunde erhält seine Rechnung postalisch. NetAachen ermöglicht es dem Kunden auf Wunsch, die Rechnung per OnlineService abzurufen. Entscheidet sich der Kunde für diese Möglichkeit, wird dem Kunden keine schriftliche Abrechnung mehr zugestellt.

4.2 Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPA-Lastschriftverfahren, wofür der Kunde eine Einzugsermächtigung/Lastschriftauftrag erteilt. Lehnt der Kunde die Teilnahme am Einzugsverfahren/SEPA Lastschriftverfahren ab bzw. erteilt keine Einzugsermächtigung/Lastschriftauftrag, so kann NetAachen für den Mehraufwand eine zusätzliche monatliche Vergütung gemäß geltender Preisliste fordern. Spätestens zehn Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung/Lastschriftauftrag vorliegt, wird NetAachen das von dem Kunden geschuldete Entgelt innerhalb von drei Tagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden vom Konto abbuchen. Der Kunde hat daher nach Zugang der Rechnung für eine ausreichende Deckung zu sorgen. Im Übrigen gilt Ziffer 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetAachen (AGB).



## 5 Vertragliches

### 5.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Pakete haben eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Abweichende Mindestvertragslaufzeiten (z. B. keine Mindestvertragslaufzeit) können im Rahmen von Sonderaktionen vereinbart werden. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf Monate, wenn nicht spätestens drei Monate vor ihrem Ablauf gekündigt wird. Die Kündigung bedarf der Textform (z. B. Brief, E-Mail oder Fax).

Für die Kündigung gilt Ziff. 10 der AGB. Eine Kündigung eines Paketes betrifft alle beinhalteten Leistungsmerkmale (Ziff. 2.8). Einzelne Komponenten können nicht gekündigt werden. Unberührt bleiben die in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen enthaltenen Regelungen über die eigenständige Kündbarkeit einzelner Leistungsmerkmale oder Optionen. Die Kündigung bezieht sich ausschließlich auf das jeweilige Paket und berührt etwaige andere Vertragsverhältnisse mit NetAachen nicht. 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. Mobilfunk) 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 Endgeräte unter Ziff. 3.4 der AGB wird hingewiesen.

#### 5.1.1 Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme

##### 5.1.1.1 Beauftragung

Der Kunde ist unter Beachtung der Mindestvertragslaufzeit und Kündigungserfordernisse berechtigt, einen Anbieterwechsel zu beauftragen.

Es findet weder ein automatischer Wechsel und/oder Rufnummernübertragung zu einem neuen Anbieter statt, noch kann dieses Verfahren von NetAachen abschließend initiiert werden. Die Rufnummernübertragung (Portierung) zu einem neuen Anbieter ist kostenpflichtig (gemäß aktuell gültiger Preisliste).

Für einen Anbieterwechsel und/oder eine Rufnummernmitnahme muss der Kunde daher immer seinen neuen Anbieter mit der Versorgung, mit Telekommunikationsdienstleistungen und mit der Übernahme des Anschlusses bei beabsichtigter Anschlussübernahme sowie mit der Rufnummernportierung bei beabsichtigter Rufnummernmitnahme beauftragen. Der Auftrag zur Anschlussübernahme und/oder Rufnummernportierung enthält auch die Ermächtigung des neuen Anbieters, den Vertrag bei NetAachen für den Kunden zu kündigen. Der Auftrag zur Übernahme des Anschlusses und/oder zur Rufnummernmitnahme und/oder zur Kündigung des Vertrages des Kunden zu NetAachen erfordert eine schriftliche Bevollmächtigung des neuen Anbieters durch den Kunden. Auf die Regelungen zur Rufnummernübertragbarkeit (Ziff. 2.7.1.2.15) wird verwiesen.

Der neue Anbieter beauftragt anschließend für den Kunden den Anbieterwechsel bei NetAachen (Wechselanfrage) und kündigt gleichzeitig den bisherigen Anschluss des Kunden. Die Wechselanfrage muss mindestens sieben Arbeitstage (Mo-Fr) vor dem gewünschten Tag des Wechsels bei NetAachen eingehen. Ausschlaggebend ist das Eingangsdatum der Wechselanfrage. Der Kunde erhält von NetAachen eine entsprechende Bestätigung über den Tag

des Wechsels und die Beendigung des Vertrages. Der Tag des Wechsels und die Beendigung des Vertrages sind abhängig von etwaigen noch bestehenden Vertragslaufzeiten und vom Vorliegen der technischen und vertraglichen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel.

#### 5.1.1.2 Durchführung des Wechsels

Bei der Durchführung des Anbieterwechsels kann die Versorgung des Kunden mit den beauftragten Telekommunikationsdiensten bis zu einem Kalendertag unterbrochen sein. Um einen Anbieterwechsel vornehmen zu können, müssen sowohl NetAachen als auch der neue Anbieter des Kunden alle technischen und vertraglichen Voraussetzungen für die Übernahme des Anschlusses und der Rufnummer geschaffen haben. Hierunter fallen z. B. die Bereitstellung einer Leitung durch den neuen Anbieter als auch Abstimmungsprozesse zwischen NetAachen und dem neuen Anbieter. Trotz sorgfältiger Vorbereitung eines Anbieterwechsels kann es am Tag des Wechsels zu Problemen kommen. Sollte ein Wechsel nicht innerhalb eines Kalendertages durchgeführt werden können, wird NetAachen die Weiterversorgung des Kunden mit den beauftragten Telekommunikationsdiensten zu den vereinbarten Vertragsbedingungen unter Beachtung des § 46 TKG solange gewährleisten, bis der Anbieterwechsel erfolgreich abgeschlossen ist. Insoweit wird NetAachen bei einem Fehlschlag des Wechsels den Anschluss nicht abschalten oder unverzüglich reaktivieren.

In dieser Zeit ist der Kunde verpflichtet an NetAachen 50 Prozent der bisherigen vertraglich vorgesehenen monatlichen Grundgebühr zu leisten, es sei denn, der Kunde hat das Fehlschlagen zu vertreten. Hat der Kunde das Fehlschlagen zu vertreten, wird die volle bisherige Vergütung ungemindert geschuldet. Der Kunde hat insbesondere einen unterbleibenden Anbieterwechsel zu vertreten, wenn er den neuen Anbieter nicht rechtzeitig in vorgeschriebener Weise beauftragt und schriftlich bevollmächtigt hat. Wird der Vertrag vom Kunden selbst gegenüber NetAachen frist- und formgerecht gekündigt, ohne dass hierbei ein beabsichtigter Anbieterwechsel mitgeteilt wird, kann NetAachen den beabsichtigten Anbieterwechsel nicht berücksichtigen und es kann zur Abschaltung des Anschlusses und/oder zum Verlust der Rufnummer(n) kommen. Der Kunde kann jedoch noch bis fünf Arbeitstage (Mo-Fr ohne für NRW gültige Feiertage) vor dem ihm von NetAachen bestätigten Kündigungstermin schriftlich mitteilen, dass ein Anbieterwechsel gewollt ist. In diesem Fall wird der bestätigte Kündigungstermin hinfällig und an seine Stelle tritt der nächstmögliche Wechseltermin.

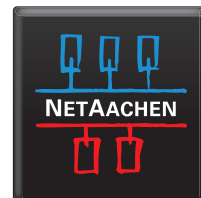
Hat der Kunde bei bzw. nach gemäß vorstehenden Regelungen rechtzeitig nach einer Eigenkündigung einen beabsichtigten Anbieterwechsel mitgeteilt, wird NetAachen den Kunden zu den vertraglich vereinbarten Bedingungen und Preisen weiter versorgen bis zum vereinbarten Wechseltermin.

#### 5.2 Sonderrücktrittsrechte

NetAachen hat das Recht, von dem Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurückzutreten, wenn

- a) sich bis zur Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss und zur Erfüllung des Vertrages notwendige Anschlussleitung aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird bzw. steht, die NetAachen nicht zu vertreten hat oder





- b) sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss erforderliche Leitung technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen oder
- c) sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass zur Erfüllung des Vertrages notwendige Leitungen im Gebäude des Kundenanschlusses (Inhausverkabelung) nicht oder in unzureichender Form vorhanden sind und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der Breitbandverkabelung im Gebäude verständigen können.

NetAachen wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetAachen ein solches Leistungshindernis bekannt wird und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren, soweit der Kunde nicht bereits eine Gegenleistung erhalten hat. 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 Nutzungsvereinbarung durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter, Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Anschlussleitung im Haus und/oder im Falle von Kabel die Beendigung des Vertragsverhältnisses bzgl. des NetAachen-Kabelanschlusses), 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 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.

### 5.4 Umzug

Bei Umzug des Kunden hat dieser seine zukünftige neue Anschrift mitzuteilen. NetAachen wird sodann prüfen, ob es an der neuen Adresse den Kunden in der geschuldeten Leistungsqualität versorgen kann und bejahendenfalls eine erneute Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung abgeben (Ziff. 2.1, 2.2, 2.3 gelten entsprechend). Eine Verpflichtung zur Bereitstellung der Leistung am Umzugsort besteht für NetAachen erst nach Zugang einer erneuten Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung zum dort genannten Termin. Für den neuen Auftrag gelten die Regelungen zu Sonderrücktritts-/kündigungsrechten gemäß Ziff. 5.2 und 5.3. Übt NetAachen das Sonderrücktrittsrecht/Sonderkündigungsrecht aus, bleibt der bisherige Vertrag bestehen. Der Kunde wird allerdings so gestellt, wie er stehen würde, wenn sein Umzugsauftrag die Erklärung einer ordentlichen Kündigung wegen Wegzuges aus dem Versorgungsgebiet gewesen wäre (Ziff. 5.4.1).

Im Umzugsfall ist der Wechsel nur auf dasselbe Paket oder auf ein anderes Paket mit gleicher oder höherer monatlicher Grundgebühr (sofern das Paket an der neuen Adresse verfügbar ist) möglich. Ein Umzug auf einen Schmalband-Anschluss (mit Paket ISDN-Doppel-Flat) ist nur dann möglich, wenn der Kunde an seiner neuen Adresse keine andere Access-Technologie erhalten kann.

### 5.4.1 Wegzug aus Versorgungsgebiet

Teilt NetAachen mit, dass ein Umzug außerhalb der Versorgungsgebietes von NetAachen vorliegt, so ist der Kunde, soweit er Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, bei einer ansonsten längeren Vertragsbindung zur vorzeitigen Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats (§46 Abs. 8 TKG) berechtigt.

Die Kündigungsfrist beginnt ab Datum des Umzugs an die neue Anschrift, welches NetAachen auf Verlangen durch Vorlage eines Nachweises, z. B. in Form einer Meldebestätigung des Einwohnermeldeamtes des neuen Wohnortes, nachzuweisen ist, soweit nicht gesetzliche Gründe (z. B. Zeugen-/Opferschutzgesetze) entgegenstehen. Erfolgt keine Vorlage eines solchen Nachweises, endet der Vertrag wie vereinbart zum Ende der Mindestvertragslaufzeit.

NetAachen ist berechtigt, bei einer vorzeitigen Vertragsbeendigung (d. h. vor Ende der Mindestvertragslaufzeit) die bei Vertragsabschluss entfallenen, einmaligen Bereitstellungskosten zu erheben. Die Höhe der Bereitstellungskosten sind der aktuell gültigen Preisliste zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zu entnehmen.

Wurde bei Vertragsabschluss zudem an einer Endgeräte-Aktion teilgenommen, ist NetAachen berechtigt, die aus der Aktion noch bestehende Differenz zwischen subventionierten Endgerätepreis und dem regulärem Kaufpreis des Endgerätes zu berechnen. Hat der Kunde an Sonderaktionen mit monatlicher Zuzahlung teilgenommen, ist NetAachen außerdem berechtigt, die aus der Aktion noch ausstehenden Beträge der monatlichen Zuzahlung zu erheben.

### 5.5 Online-Service

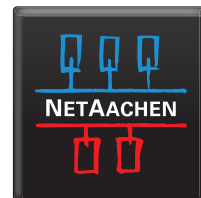
Für die erleichterte und schnellere Bearbeitung der Kundenwünsche stellt NetAachen dem Kunden einen geschützten Kundenbereich unter [www.netaachen.de/onlineservice](http://www.netaachen.de/onlineservice) zur Verfügung (nachfolgend „OnlineService“). Dieser steht auch für die nachträgliche Beauftragung von Leistungsmerkmalen, Optionen sowie Paketwechsel als auch zur Einsicht in die Online-Rechnung zur Verfügung. Darin werden die an der angegebenen Installationsadresse verfügbaren Leistungen angeboten. Für die Anmeldung im OnlineService sind Kundennummer und Kundenkennwort nötig.

## 6 Service Level

### 6.1 Verfügbarkeiten

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5 Prozent pro Jahr gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefon-Dienste beträgt 97 Prozent. 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 innerhalb der Regelwartungsfenster (Ziff. 6.1.1)
- 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.



### 6.1.1 Regelwartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Dienste nutzt NetAachen (Regel-)Wartungsfenster. Bei Bedarf werden Wartungen werktags Montag bis Freitag von 1:00 Uhr bis 5:00 Uhr durchgeführt, in der Regel an maximal zwei Werktagen pro Quartal. Während der Wartungszeit können die technischen Systeme im notwendigen Umfang außer Betrieb genommen werden, sodass die Verfügbarkeit des Anschlusses auch der verbundenen Dienste zu dieser Zeit nicht zugesichert werden kann.

### 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 Besonderen Geschäftsbedingungen 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-Attacks), 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 Service-Line an: 0241 91852-330. Unter dieser Rufnummer bietet NetAachen den NetBusiness-Kunden eine kostenlose Kundenbetreuung an. Diese umfasst auch den Internet-Support, im Rahmen dessen z. B. Fragen zum NetAachen-Internetzugang, dem vom NetAachen bereitgestellten E-Mail-Postfach oder zu Endgeräten beantwortet werden. Diese Rufnummern ist werktags von 8-22 Uhr und samstags 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 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 8-22 Uhr und Samstag von 8-16 Uhr eingehen, beseitigt NetAachen die Störung i. d. R. innerhalb einer maximalen Wiederherstellungszeit von zwölf Stunden. Die Wiederherstellungszeit wird nur innerhalb der Servicezeiten werktags von 8-22 Uhr und Samstag von 8-16 Uhr gerechnet. Außerhalb der Servicezeiten, 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 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 Stammnummer auf ein Mobilfunk-Telefon) in Anspruch genommen werden können. Der Anspruch auf diese Wiederherstellungszeit von 12 Stunden beginnt nach erfolgreicher Bereitstellung des Anschlusses. Durch den Kunden verschuldete zeitliche Verzögerungen bei der Wiederherstellung werden nicht auf die Wiederherstellungszeit angerechnet. Wird die Wiederherstellungszeit durch NetAachen verschuldet nicht eingehalten, so ist der 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 nachstehende Ziff. 6.7. Bei länger dauernden Leitungsstörungen wird als alternative temporäre Lösung die Internetverfügbarkeit 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.

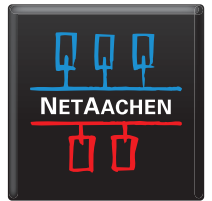
### 6.7 Entschädigungen/Erstattungen

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.

## 7 Premium Entstörung

### 7.1 Garantierte Wiederherstellungszeit

Abweichend zu Ziffer 6.6. beseitigt NetAachen bei NetBusiness Comfort-Kunden Störungen garantiert nach Störungsmeldung, die werktags in der Zeit von 8-22 Uhr und Samstag von 8-16 Uhr eingehen, innerhalb einer maximalen Wiederherstellungszeit von zwölf Stunden. Die garantierte Wiederherstellungszeit wird nur innerhalb der Servicezeiten werktags von 8-22 Uhr und Samstag von 8-16 Uhr gerechnet. Außerhalb der Servicezeiten, 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 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



Stammnummer auf ein Mobilfunk-Telefon) in Anspruch genommen werden können. Der Anspruch auf diese garantierte Wiederherstellungszeit von zwölf 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 Ziff. 6.7. Bei länger dauernden Leitungsstörungen wird als alternative temporäre Lösung die Internetverfügbarkeit 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.

## 7.2 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.