



Gültig zum 04.10.2018

## 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 „Telefon und Internet für Privatkunden“ gemeint.

### 1.2 Adressatenkreis

Die angebotenen Pakete richten sich an Privatkunden 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. Es gilt darüber hinaus Ziff. 3.2.

## 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, 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 Auftragsangebotsbestätigung mit einem vorläufigen Bereitstellungszeitpunkt. 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 Bereitstellungszeitpunkt

Die Bereitstellungszeitdauer der Leistungen hängt von der an der Installationsadresse vorhandenen Netztechnologie (Ziff. 2.3) ab. Darüber hinaus kann sich die Bereitstellungszeitdauer 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 Bereitstellungszeitdauer führen.

### 2.3 Realisierbarkeit und Bereitstellung

Der von NetAachen in der Auftragsbestätigung benannte Bereitstellungszeitpunkt (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 ei-

ner 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 anderes 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 NC-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 Produktübersicht

NetAachen bietet dem Kunden folgendes Produkt mit folgenden Leistungsmerkmalen an. Für das Produkt und dessen Leistungsmerkmale gelten die Preise gemäß Preisliste.

Produkt	Leistungsmerkmale im Produkt
NetSpeed	- Telefonanschluss (Analog oder Comfort) (Ziff. 2.5.1) - Telefonarief Einsteiger (Ziff. 2.5.2.2) - Internet-Anschluss (Ziff. 2.8) - Internet-Flatrate (Ziff. 2.8.3)

### 2.4.1 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.

#### 2.4.1.1 Telefon-Flat

Die Option Telefon-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. 2.4.1.1.1 ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden minutengenau gemäß Preisliste abgerechnet.

**2.4.1.1.1 Nutzungsbeschränkungen bei Telefon-Flatratetarifen**

Folgende Verbindungen sind nicht in den Flatrates enthalten und werden gesondert gemäß Telefentarif Einsteiger (Ziff. 2.5.2.2) 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, Werbehotlines, 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 minutengenaue Abrechnung. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadensersatzanspruchs, sowie die Sperrung von Rufnummern, die solche Verbindungen herstellen, bleibt NetAachen vorbehalten.

**2.4.1.2 International-Flat 1 und International-Flat 2**

Die Optionstarife International-Flat 1 und International-Flat 2 beinhalten in der monatlichen Pauschale alle Standardtelefongespräche ins Ausland (Flatrate) der Länder, die in der aktuellen Preisliste aufgelistet sind. Keine Standardtelefongespräche und somit von der Flatrate nicht abgedeckt sind insbesondere Mobilfunkgespräche, Verbindungen zu Sondernummern sowie Verbindungen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen. Die Optionstarife International-Flat 1 und International-Flat 2 sind als reine Sprachflatrates zu verstehen; es werden keine erfolgreichen Fax- und Datenverbindungen geschuldet. Zusätzlich wird auf die Nutzungsbeschränkungen nach Ziff. 2.4.1.1.1 ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden in der Taktung 60/60 gemäß Preisliste abgerechnet.

Wird der jeweilige Optionstarif International-Flat 1 oder International-Flat 2 für einen bereits geschalteten Telefonanschluss beauftragt, wird er jeweils zum nächsten Monatsanfang aktiv.

International-Flat 1, International-Flat 2 können von beiden Seiten jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden, ohne dass der übrige Vertrag berührt wird.

**2.4.2 Service-Plus**

NetAachen bietet jedem Kunden zu seinem Hauptvertrag eine kostenpflichtige Option an, welche vom Kunden jederzeit beauftragt werden kann. Service-Plus beinhaltet die bevorzugte Behandlung im Kundenservice, erweiterte Servicezeiten von Montag bis Freitag von 7.00–22.00 Uhr und Samstag von 8.00–18.00 Uhr und die priori-

sierte Entstörung. Service-Plus hat keine Laufzeit und kann jederzeit beauftragt und gekündigt werden. Für Kleinunternehmen/-gewerbe gelten gesonderte Regeln, siehe 3.2.

**2.4.3 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 25 Mbit/s Download <sup>2</sup> und 5 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 40 Mbit/s Upload
bis zu 250 Mbit/s Download <sup>3</sup> und 50 Mbit/s Upload
bis zu 500 Mbit/s Download <sup>3</sup> und 50 Mbit/s Upload
bis zu 1000 Mbit/s Download <sup>3</sup> und 100 Mbit/s Upload

<sup>1</sup>Wenn aus technischen Gründen keine ausreichende Bandbreite verfügbar ist, wird ein Paket mit bis zu 6 Mbit/s (Download) geschaltet (ohne Aufpreis).

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

<sup>3</sup>Voraussetzung für den Anschluss ist die Verfügbarkeit von Kabel

<sup>4</sup>Voraussetzung für den Anschluss ist die Verfügbarkeit von FTTH

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 Daten Geräten, deren Eigenschaften sowie Verbindungen untereinander ab. Dies betrifft alle eingesetzten Geräte in der Signalkette, z. B. Router (oder sonstige Netzwerkkomponenten) 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.

**2.4.3.1 Wechsel der Bandbreite**

Ein Wechsel der Bandbreite innerhalb eines Paketes ist auch innerhalb der Mindestvertragslaufzeit möglich. Die Mindestvertragslaufzeit bleibt davon unberührt. 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.



### 2.4.4 Sicherheitspaket

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine PC-Sicherheitssoftware zu bestellen. Diese beinhaltet eine Virenschutz- und SPAM-Schutz-Software sowie Sicherheitsupdates (z. B. Aktualisierung der Virendefinitionen und SPAM-Definitionen). Der Kunde ist berechtigt, die bereitgestellte Software auf einem PC oder mobile Endgeräte 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 Sicherheitspakets und unterstützte Betriebssysteme 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. 3.4 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. Die Updates sind 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 6 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 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 Option begründet.

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

### 2.4.5 NetTV Go

Die Option NetTV Go ist ein exklusives TV-Angebot für Tablets, Smartphones, PCs und Laptops. Die App kann kostenlos heruntergeladen und installiert werden. NetTV Go ist nur im Heimnetzwerk (WLAN) und nach erfolgreichem Login mit dem NC-Benutzernamen und Passwort verfügbar. Die App verfügt über eine Vielzahl an Live-TV-Sendern und einem elektronischem Programmführer.

Alle Sender sind in SD und häufig in HD verfügbar. Die Option NetTV Go kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden. Eine gewerbliche Nutzung ist strikt untersagt.

### 2.5 Leistungsmerkmal des Produkts

#### 2.5.1 Telefonanschluss

#### 2.5.1.1 Allgemeines

Sofern ein Telefonanschluss Bestandteil des gewählten Produktes ist, kann der Kunde 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.

#### 2.5.1.2 Telefonanschlussart

Der Kunde wählt zwischen einem Analog- oder einem Comfort-Anschluss.

#### 2.5.1.2.1 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 10 kostenlose Rufnummern zur Verfügung. 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben (Ziff. 2.5.1.3). Die kostenfreie Telefonie-App „Comfort Go“ (Ziff. 2.5.1.3.7) steht dem Kunden im PlayStore bzw. AppStore zum kostenlosen Download zur Verfügung.

#### 2.5.1.2.2 Wechsel der Anschlussart

Ein Wechsel der Anschlussart innerhalb eines Paketes ist unabhängig von einer noch bestehenden Mindestvertragslaufzeit möglich. Der Wechsel von Comfort auf Analog ist entgeltspflichtig gemäß Preisliste. Ein Wechsel von Analog auf Comfort ist kostenfrei.

#### 2.5.1.3 Leistungsmerkmale

Die folgenden Leistungsmerkmale sind im Telefonanschluss enthalten:

In Telefonanschluss enthaltene Leistungsmerkmale	Anschlussart	
	Analog-Anschluss	Comfort-Anschluss
Anzahl Sprachkanäle	1	2
Anzahl der Rufnummern	1	10 <sup>1</sup>
Unterdrückung der eigenen Rufnummer	ja	ja
Telefonnummernanzeige	ja	ja
Anrufweitschaltung	ja	ja
Anklopfen	ja	ja
Rückfrage/ Makeln/Dreierkonferenz	nein	ja
Anrufbeantworter im Netz	ja <sup>2</sup>	ja <sup>2</sup>
Telefonie-Einstellungen im OnlineService verwalten <sup>3</sup>	nein	ja
App „Comfort Go“	nein	ja

1 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben. Bis zu 10 kostenlose Rufnummern auf Anfrage möglich. Die Vergabe erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

2 Nur bei IP-Anschlüssen

3 Telefonie-Einstellungen sind u.a Rufumleitungen, Ruhe vor dem Telefon, Blacklist-/Whitelist

#### 2.5.1.3.1 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 Leistungs-



merkmal über das Endgerät aktiviert werden. Die permanente Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer kann als Option kostenpflichtig gemäß Preisliste beauftragt werden.

#### 2.5.1.3.2 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.

#### 2.5.1.3.3 Anrufweitschaltung

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

- Direkte Anrufweitschaltung
- Anrufweitschaltung bei Nichtmelden
- Anrufweitschaltung bei besetztem Anschluss

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

#### 2.5.1.3.4 Anklopfen

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

#### 2.5.1.3.5 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. 2.7.1.3.4). 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.

#### 2.5.1.3.6 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 6 Monate nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Kunden mit einem IP-basierten Anschluss (z. B. Comfort-Anschluss) steht der Anrufbeantworter im Netz kostenfrei zur Verfügung.

#### 2.5.1.3.7 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.

#### 2.5.1.3.8 Einzelbindungsnachweis

Der Einzelbindungsnachweis (nachfolgend EVN) ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Der Kunde hat bei der Beauftragung des EVNs die da-

tenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind.

#### 2.5.1.3.9 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 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.

#### 2.5.1.3.10 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 der 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 der Sperrliste erfolgt.

#### 2.5.1.3.11 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.

#### 2.5.1.3.12 Call by Call/Preselection

Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über Preselection oder Call by Call ist von Anschlüssen der NetAachen nicht möglich.

#### 2.5.1.3.13 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 % 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, entsperrt NetAachen unverzüglich die betroffene Leistung.

#### 2.5.1.3.14 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 automatisierten 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.

#### 2.5.1.3.15 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.

#### 2.5.1.3.16 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.

#### 2.5.2 Telefentarif

##### 2.5.2.2 Tarif Einsteiger

Der Telefentarif Einsteiger wird verbrauchsabhängig (Taktung 60/60) zu den in der aktuellen Preisliste angegebenen Preisen abgerechnet.

#### 2.6 Internetanschluss

##### 2.6.1 Allgemeines

Sofern ein Internetzugang Bestandteil des gewählten Paketes ist, stellt NetAachen dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung. 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 eigenen 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 übermittelt die IPPakete 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.

#### 2.6.2 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.

#### 2.7 Leistungsmerkmale der Pakete

##### 2.7.1 Telefonanschluss

###### 2.7.1.1 Allgemeines

Sofern ein Telefonanschluss Bestandteil des gewählten Paketes ist, kann der Kunde diesen zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationseinrichtungen 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.

###### 2.7.1.2 Telefonanschlussart

Der Kunde wählt zwischen einem Analog- oder einem Comfort-Anschluss.

###### 2.7.1.2.1 Comfort-Anschluss

Der Comfort-Anschluss bietet zusätzliche Leistungsmerkmale, die vom Kunden selbstständig 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 10 kostenlose Rufnummern zur Verfügung. 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben (Ziff. 2.7.1.3). Die kostenfreie Telefonie-App „Comfort Go“ (Ziff. 2.7.1.3.7) steht dem Kunden im PlayStore bzw. AppStore zum kostenlosen Download zur Verfügung.

###### 2.7.1.2.2 Wechsel der Anschlussart

Ein Wechsel der Anschlussart innerhalb eines Paketes ist unabhängig von einer noch bestehenden Mindestvertragslaufzeit möglich. Der Wechsel von Comfort auf Analog ist entgeltspflichtig gemäß Preisliste. Ein Wechsel von Analog auf Comfort ist kostenfrei.

#### 2.8 Internetanschluss

##### 2.8.1 Allgemeines

Sofern ein Internetzugang Bestandteil des gewählten Paketes ist, stellt NetAachen dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung. 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 eigenen 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 weite-



ren Netzen zur Verfügung und übermittelt 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.

### 2.8.3 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 Mail & Cloud (ComCenter)

Das Mail & Cloud (ComCenter) ist die zentrale Kommunikationsplattform für unsere Kunden und wird in vier verschiedenen Ausprägungen angeboten, die sich im Leistungsumfang unterscheiden. Hier kann der Kunde seine E-Mails, Kontakte, Termine und Aufgaben verwalten. Nähere Informationen zur Grundversion Mail & Cloud (ComCenter Basic) in Ziff. 2.9.1.1, zu Mail & Cloud (ComCenter Basic Storage), Mail & Cloud (ComCenter Premium Storage) und Mail & Cloud (ComCenter Groupware) in Ziff. 2.9.1.2. Die Tarife und Konditionen zu den verschiedenen Mail & Cloud-Ausprägungen können der jeweils zum Bestellzeitpunkt aktuellen Preisliste entnommen werden.

### 2.9.1.1 Mail & Cloud (ComCenter Basic)/Elektronische Nachrichten (E-Mail)

Der Kunde erhält die Möglichkeit, E-Mails (elektronische Nachrichten) zu versenden und zu empfangen. Der Kunde hat die Möglichkeit, online auf seine E-Mails über NetAachen Mail & Cloud (ComCenter) (<http://comcenter.netaachen.de>) zuzugreifen und sein Postfach zu verwalten. Alternativ kann das E-Mail-Postfach mittels entsprechender E-Mail-Software auf dem Kunden-PC abgerufen werden.

NetAachen stellt dem Kunden ein eigenes Stamm-E-Mail-Postfach je Benutzernamen zur Verfügung. Dem Stamm-Postfach wird eine E-Mail-Adresse in der Form `na-Benutzername@netaachen.de` zugeteilt, diese E-Mail-Adresse kann nicht geändert werden. Weiterhin stellt NetAachen je Stamm-Postfach zusätzlich unentgeltlich drei E-Mail-Alias-Adressen in der Form `wunschname@netaachen.de` bereit. Eingehende E-Mails auf diese Alias-Adressen werden in das Stamm-Postfach ausgeliefert. Um die Belastung des Stamm-Postfaches durch unaufgeforderte Werbe-E-Mails möglichst gering zu halten, wird die Nutzung der Alias-Adressen ausdrücklich empfohlen.

Soweit noch nicht vergeben, sind die Alias-Adressen durch den Kunden frei wählbar und können im NetAachen Mail & Cloud (ComCenter) verwaltet werden. Es besteht kein Anrecht auf eine bestimmte E-Mail-Alias-Adresse.

Bei Nichtbeachtung der Schranken aus Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB behält sich NetAachen vor, gewählte Alias-Adressen zu löschen. Der Kunde wird in Textform über die Löschung informiert.

NetAachen stellt dem Kunden für den Empfang von E-Mails eine Speicherkapazität von bis zu 1 GByte je Postfach zur Verfügung. Bei Überschreitung der dem Kunden zur Verfügung gestellten

Speicherkapazität behält sich NetAachen vor, die Zustellung weiterer E-Mails an das jeweilige Postfach zu unterbinden.

Die maximale Größe einer E-Mail bei Empfang oder Versand darf 50 MByte nicht überschreiten. Andernfalls wird diese nicht versendet bzw. zugestellt. Der Empfängerkreis ist pro E-Mail auf maximal 100 Empfänger begrenzt.

Der Kunde verpflichtet sich, die eingehenden E-Mails in angemessenen Abständen abzurufen bzw. einzusehen. NetAachen ist berechtigt, die im Postfach des Kunden gespeicherten E-Mails nach einem Zeitraum von 6 Monaten der Inaktivität (kein Login über Mail & Cloud (ComCenter) oder E-Mail-Programm des Kunden) ohne Rückfrage zu löschen und den E-Mail-Empfang zu sperren. Ein einmaliger Zugriff auf das Postfach erlaubt wieder die uneingeschränkte Nutzung. NetAachen ist außerdem berechtigt, E-Mails in den Ordnern Papierkorb (Trash) und Spam nach 30 Tagen automatisch zu löschen. Nach einem Zeitraum von 1 Jahr der Inaktivität ist NetAachen berechtigt, Alias-Adressen des Kunden freizugeben und anderen Kunden zur Verfügung zu stellen.

### 2.9.1.2 Mail & Cloud (ComCenter Basic Storage), Mail & Cloud (ComCenter Premium Storage), Mail & Cloud (ComCenter Groupware)

Der Kunde hat die Möglichkeit, sein Mail & Cloud (ComCenter Basic) Postfach zu erweitern. Je nach Leistungserweiterung wird hier zwischen Mail & Cloud (ComCenter Basic Storage), Mail & Cloud (ComCenter Premium Storage) und Mail & Cloud (ComCenter Groupware) unterschieden.

Mail & Cloud (ComCenter Basic Storage) beinhaltet neben allen Funktionen des Mail & Cloud (ComCenter Basic) zusätzlich einen Online-Speicher von 5 GB für das Speichern persönlicher Dateien.

Mail & Cloud (ComCenter Premium Storage) bietet neben allen Funktionen von Mail & Cloud (ComCenter Basic Storage) zusätzlich einen größeren Online-Speicher von insgesamt 25 GB. Den größten Leistungsumfang enthält Mail & Cloud (ComCenter Groupware). Neben den bereits genannten Funktionen erhält der Kunde in der Groupware einen Online-Speicher von 50 GB. Zudem bietet Groupware die Synchronisation von E-Mails, Kontakten und Kalendereinträgen auf das Mobiltelefon (nur für ActiveSync unterstützte Mobiltelefone). Dazu kommen weitere Groupware-Funktionalitäten, für Adressbuch, Kalender, Dateifreigaben für alle Groupware-Postfächer des Kunden. Diese Groupware-Funktionalitäten sind nur zwischen den Groupware-Postfächern eines Kunden nutzbar, die bei der Ersteinrichtung diesem Kunden zugeordnet wurden.

Bei mehreren Postfächern eines Kunden mit Online-Speicher wird die Gesamtgröße des Online-Speichers von allen Postfächern des Kunden gemeinsam genutzt. Die Gesamtgröße des zur Verfügung stehenden Online-Speichers ergibt sich aus der Summe aller gebuchten Speicherkontingente.

Nach einem Wechsel der Mail & Cloud Variante stehen dem Kunden nur noch die Leistungen der neuen Variante zur Verfügung. Dies gilt insbesondere für eine Verkleinerung oder einen Wegfall des Online-Speicherplatzes. Der Kunde hat seinen Datenbestand vorher zu sichern und auf die Belegung der zukünftigen Speichergröße anzupassen. Ansonsten ist das Hochladen von Dateien nicht mehr möglich. NetAachen ist berechtigt, den Online-Speicher auf die aktuell gebuchte Leistung durch Löschen von Dateien anzupassen. Bei einem Wechsel auf Mail & Cloud (ComCenter Basic) stehen dem Kunden weder der Online-Speicher noch die damit verbundenen Funktionen zur Verfügung. Auch hier hat der Kunde seinen Datenbestand vorher zu sichern und NetAachen ist berechtigt, die Dateien zu löschen. Auf Ziff. 4.9 und 9.6 der AGB wird verwiesen.



### 2.9.1.3 Anti-Spam-Filter

NetAachen stellt dem Kunden entgeltfrei einen Anti-Spam-Filter zur Verfügung, um das Postfach des Kunden vor unerwünschten Werbe-E-Mails (Spam) zu schützen. Der Anti-Spam-Filter kann vom Kunden in Mail & Cloud verwaltet werden. Hierbei stehen unterschiedliche Alternativen zur Verfügung, wie mit den als Spam identifizierten E-Mails verfahren wird (z. B. löschen, verschieben, benachrichtigen etc.).

Es kann nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass eine erwünschte E-Mail fälschlicherweise als Spam erkannt wird. Ist im Anti-Spam-Filter die Option „löschen“ aktiviert, können die automatisch gelöschten E-Mails nicht wiederhergestellt werden.

Je nach Ergebnis der Spam-Prüfung wird in der Nachrichtenkopfzeile (Header) der E-Mails ein entsprechender Eintrag hinzugefügt. Dieser Eintrag kann zur Filterung der E-Mails bei Verwendung von externen E-Mail-Programmen eingesetzt werden. Einzelheiten dazu sind den Supportseiten auf [www.netaachen.de](http://www.netaachen.de) zu entnehmen.

### 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 Erstinbetriebnahme 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.

Der Kunde hat die Möglichkeit, ein Endgerät für die Laufzeit seines Vertrages zu mieten oder käuflich zu erwerben. Die angebotenen Endgeräte-Modelle werden in der Regel in sogenannte Endgeräte-Kategorien zugeordnet. Die Miet- bzw. Kaufpreise für die unterschiedlichen Endgeräte-Kategorien, sowie die Versandkosten für Endgeräte können der aktuell gültigen Preisliste entnommen werden. Das Endgerät wird dem Kunden kostenpflichtig, an die im Zuge der Auftragsbearbeitung vom Kunden angegebene Lieferadresse versendet.

#### 2.10.2 Vom Kunden mitgebrachte Endgeräte

Der Kunde kann bei Auftragserteilung statt einem von NetAachen bereit gestellten 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 online 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 Telefonanschlusdose) 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.

#### 2.10.3 Mietgeräte

Die vermieteten Endgeräte werden während der Vertragsdauer zur Nutzung zur Verfügung gestellt und verbleiben im Eigentum von NetAachen. NetAachen hält die Endgeräte während der

Dauer des Mietverhältnisses in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind. Der Kunde hat kein Anrecht auf ein neues Endgerät.

Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Mietgerät verpflichtet und nicht berechtigt, Manipulationen an dem Mietgerät, z. B. durch Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses, vorzunehmen. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft NetAachen dessen Funktionsfähigkeit. Sollte ein durch NetAachen zur Verfügung gestelltes Mietgerät mangelhaft sein, wird dem Kunden nach Prüfung des Mangels im Austausch ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet das defekte Endgerät unverzüglich mit dem von NetAachen zur Verfügung gestellten Rücksende-Etikett zurückzusenden. Ist das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist NetAachen berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen.

Ersetzt NetAachen das Mietgerät bei Beschädigung oder Verlust, die bzw. den der Kunde zu vertreten hat, so kann NetAachen eine Ausgleichszahlung (Überlassungsgebühr, gemäß Preisliste) verlangen. In jedem Fall ist es dem Kunden unbenommen, geltend zu machen, dass ein niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist. Eine darüber hinausgehende Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft NetAachen nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes.

#### 2.10.3.1 Wechselmöglichkeiten:

Innerhalb der Mindestvertragslaufzeit ist nur ein Wechsel in eine höherwertige Endgeräte-Kategorie zulässig (Basic- auf Premium-Kategorie). Bei einem Wechsel der Endgeräte-Kategorie wird die Mindestvertragslaufzeit des Vertrages wieder auf 24 Monate aufgefüllt.

Ein Wechsel von der Mietoption zum Kaufgerät oder auf ein eigenes Endgerät ist frühestens nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Bestandskunden haben die Möglichkeit in das Mietmodell zu wechseln, die Vertragslaufzeit verlängert sich dadurch um 24 Monate.

#### 2.10.3.2 Vertragsbeendigung

Reguläre Vertragsbeendigung: Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, das Mietgerät innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben. Anderenfalls behalten wir uns vor, vom Kunden eine Ausgleichszahlung (Überlassungsgebühr) für die nicht erfolgte Rückgabe des Mietgeräts zu verlangen (siehe Preisliste). Die Rückgabe des Mietgeräts vor Ablauf des Vertrags stellt keine Kündigung dar und entbindet Sie nicht von der Zahlung des vereinbarten monatlichen Entgelts. Detaillierte Informationen können unter: [www.netaachen.de/privatkunden/hilfe/endgeraete](http://www.netaachen.de/privatkunden/hilfe/endgeraete) entnommen werden. Vorzeitige Beendigung des Vertrages: Endet das zugrunde liegende Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus einem Grund, den NetAachen nicht zu vertreten hat, ist NetAachen berechtigt, dem Kunden die entgangenen Mietgebühren, die bis zum Ende der ursprünglichen Vertragslaufzeit angefallen wären, in Rechnung zu stellen.

Nicht-zustande-Kommen: Kommt ein Vertrag, aus Gründen die NetAachen nicht zu vertreten hat, nicht zu Stande und der Kunde gerät in Annahmeverzug, wird der Vertrag fristlos gekündigt. Der Kunde ist verpflichtet, das Endgerät innerhalb von 14 Tagen zurückzusenden, ansonsten ist NetAachen berechtigt eine Überlassungsgebühr in Höhe des Neupreises zu erheben. 50% der noch anfallenden Grundgebühren über die vereinbarte Laufzeit sind ebenfalls zu entrichten.



### 2.10.3.3 Rückgabe des Mietgerätes

Die Rückgabe des Mietgerätes erfolgt durch Rücksendung des Gerätes (inklusive aller mitgelieferten Verbindungskabel und Stecker, dem Netzteil, möglichst im Originalkarton) an eine von NetAachen benannte Rücksendeadresse. Für die Rücksendung stellt NetAachen dem Kunden einen Retourenschein bzw. Retouren-Label – in der Regel per E-Mail zum Selbstaussdruck – zur Verfügung. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Gerät durch eine geeignete Verpackung gegen Transportschäden geschützt wird.

Im Zuge technisch bedingter Umstellungen an einem Anschluss, ist NetAachen berechtigt das überlassene Endgerät zurückfordern. In diesem Fall stellt NetAachen ein vergleichbares Ersatz-Mietgerät nach Abschluss der Umstellungsarbeiten zur Verfügung.

Stellt NetAachen nach der Rückgabe des Mietgerätes fest, dass das Gerät durch ein Verschuldendes Kunden defekt ist, behält sich NetAachen vor, vom Kunden eine Ausgleichszahlung (Überlassungsgebühr) für die entstehenden Kosten einer Reparatur bzw. der Beschaffung eines Ersatzgerätes zu verlangen (siehe Preisliste).

### 2.10.4 Kaufgeräte

Die verkauften Endgeräte gehen in das Eigentum des Kunden über. Auf die Regelungen in Ziff. 16 AGB wird verwiesen.

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 AGB zu beachten.

### 2.10.5 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 Vom Kunden mitgebrachte Endgeräte ) 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 Mietgerät“. 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).

### 2.10.6 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden im Mietmodell

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- Alle Instandsetzungsarbeiten an den gemieteten Endgeräten dürfen nur von NetAachen ausgeführt werden, es sei denn, sie befindet sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug.
- Zum Betrieb der Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von NetAachen oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.
- NetAachen ist für die gemieteten Endgeräte – so-fern dies technisch möglich ist – die Fernbetreuung über einen Remotezugang und die automatische Konfiguration einschließlich Firmware-Update zu gestatten.

d) Die gemieteten Endgeräte sind pfleglich zu behandeln. Die Geltendmachung angeblicher Rechte durch Dritte sowie Mängel oder Schäden an den Endgeräten sind NetAachen unverzüglich anzuzeigen, oder wenn eine Vorkehrung zum Schutze der Endgeräte gegen eine nicht vorhergesehene Gefahr erforderlich ist.

e) Urhebervermerke, Seriennummern, Typenschilder und sonstige der Gerätidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

## 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 Premium-Installationservice

Im Premium-Installationservice sind zusätzlich zum Umfang des Basis-Installationservices folgende Leistungsmerkmale enthalten:

- Anschluss von bis zu 4 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 3 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 Premium-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 Installationsservice

Unterstützt werden Computer und Laptops mit den Betriebssystemen Microsoft Windows 7 sowie Mac OS X. Gegebenenfalls muss der Kunde einen Original-Datenträger des Betriebssystems bereithalten. 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. 3.4. 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 % des Tarifs für die Basis-Installation für DSL berechnet. Dies gilt entsprechend auch bei Beauftragung des Premium-Installationsservice.

### 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 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, Trojanern u. Ä., sonstige, vergleichbare Aktivitäten.

#### 3.2 Regelungen zur Nutzung durch Kleinunternehmen/-gewerbe

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 darf als Produkt ausschließlich NetSpeed inkl. der Optionen Telefon-Flat (Inhalte siehe 2.4.1.1) und Service-Plus (Inhalte siehe 2.4.2) wählen. Eine Produktänderung oder Beendigung der Service-Plus Option ist nicht möglich.

- 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).

- Dem Kunden ist bewusst, dass es sich um einen Anschluss handelt, dessen Eigenschaften für Privatkunden ausgerichtet sind. Insbesondere Verfügbarkeit und Entstehungszeiten können unter Umständen für einen gewerblichen Anschluss unzureichend sein.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden, der die Voraussetzungen nach Ziff. 1.2 oder 3.2 nicht erfüllt, ist NetAachen berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz (Differenz) zu einem gleichwertigen Geschäftskundenprodukt vom Zeitpunkt der Beauftragung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskundenprodukte sind Produkte der NetAachen, die die entsprechende Bandbreite des Produktes erzielen.

#### 3.3 Passwortschutz

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

#### 3.4 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.

#### 3.5 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.

#### 3.5.1 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-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.



### 3.5.2 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, kosten-pflichtige 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** Kunden erhalten standardmäßig eine Online-Rechnungsstellung. Als Option kann die Rechnung kostenpflichtig gemäß Preisliste zusätzlich per Post verschickt werden. Hinweis: Für Kleinunternehmen/-gewerbe, die die elektronische Rechnung zum Vorsteuerabzug verwenden, ist zu beachten, dass für den Vorsteuerabzug die elektronisch übermittelte Rechnung im ursprünglichen Format für 10 Jahre aufzubewahren ist. Ein Verstoß stellt eine Ordnungswidrigkeit dar. Für die Online-Rechnungsstellung kann der Kunde NetAachen eine gesonderte E-Mail-Adresse benennen, unter der NetAachen den Kunden über die Rechnungs-hinterlegung informieren soll. Soweit keine gesonderte E-Mail-Adresse benannt wurde, wird die Benachrichtigung an sein NetAachen Stamm-E-Mail-Postfach (Ziff. 2.9.1.1) geschickt. NetAachen informiert den Kunden per E-Mail, wenn seine monatliche Rechnung online abrufbar ist. Die Rechnung gilt an dem auf diese Benachrichtigung folgenden ersten Werktag als zugegangen. Der Kunde hat die Möglichkeit, seine Rechnung im OnlineService binnen sechs Monaten einzusehen, auszudrucken und auszuwerten. Nach Ablauf der sechs Monate wird die hinterlegte Rechnung gelöscht.

**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 muss spätestens zehn Tage nach Zugang einer Rechnung 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 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 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. 2.7). Einzelne Komponenten können nicht gekündigt werden. Unberührt bleiben die in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbe-

schreibungen 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 und in Kapitel 2.10 Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses wird hingewiesen.

### 5.1 Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme

#### 5.1.1 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. 2.7.1.3.16) 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 7 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.

#### 5.1.2 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 % 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 vorbeschriebener 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 5 Arbeitstage (Montag bis Freitag 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

- 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
- sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss erforderliche Leitung technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen oder
- 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 Kabelan-

schlusses), 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-/Opferschutzgesetz) 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.

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 „Online-Service“). 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 Online-Service sind Kundennummer und Kundenkennwort nötig.

## 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 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-Attacken), so kann NetAachen die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

### 6.3 Support und Entstörung des Dienstes

Bei Fragen zu Produkten, technischen Problemen oder Störungen ist NetAachen unter folgender Nummer zu erreichen: 0800 2222-333. Für den Service-Plus Kunden gilt die folgende, kostenlose Support-Rufnummer: 0800 2222 844 oder via Kontaktformular „Online-Support“ auf der NetAachen Internetseite [www.netaachen.de/service](http://www.netaachen.de/service). Der Support erfolgt für Betriebssysteme ab MS Windows XP sowie Mac OS X und wird nur in Zusammenhang mit den von NetAachen angebotenen Leistungen erbracht. Diese Rufnummern sind 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. Für Service-Plus Kunden gelten erweiterte Servicezeiten: Mo–Fr 7–22.00 Uhr und Sa 8–18 Uhr

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