

Pro Net DSL

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN/LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1 Allgemeines

1.1 AGB

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

1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben das Produktbündel Pro Net DSL mit seinen zugeordneten Produkten und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar.

NetAachen behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

1.3 Dokumentation

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

2 Leistungen

2.1 Allgemeines

2.1.1 Produktbündel Pro Net DSL

Das Produktbündel Pro Net DSL (im folgenden auch DSL-Anschluss genannt) besteht aus drei zusammengehörigen, voneinander unabhängigen und untereinander frei kombinierbaren Bausteinen:

- > DSL-Telefonanschluss (siehe Ziff. 2.2)
- > DSL-Bandbreite (siehe Ziff. 2.3)
- > DSL-Internet-Tarif (siehe Ziff. 2.4)

Eine Beauftragung nur einzelner Komponenten ist nicht möglich.

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

Komponente	Beschreibung der zugeordneten Produkte
DSL-Telefonanschluss	<ul style="list-style-type: none"> ▶ analoger Telefonanschluss, Produkt DSL-Analog ▶ ISDN-Mehrgeräteanschluss, Produkt DSL-ISDN ▶ ISDN-Anlagenanschluss, Produkt DSL-TK-Anlage
DSL-Bandbreite	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ADSL 2M ▶ ADSL 6M ▶ ADSL 18M
DSL-Internettarif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ volumenabhängiger Tarif: Volume 1 ▶ zeitabhängiger Tarif: Time 10 ▶ Pauschaler Tarif: Flatrate

Nähere Informationen zu den Tarifen sind der aktuellen Preisliste für Pro Net DSL zu entnehmen.

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

2.1.2 Realisierbarkeit/Bereitstellung

Die Bereitstellung von DSL-Anschlüssen ist auf das öffentliche Telekommunikationsfestnetz der NetAachen beschränkt. Innerhalb des Versorgungsgebietes besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung von DSL-Anschlüssen.

Der DSL-Anschluss wird üblicherweise mit bei der Deutschen Telekom AG (im Folgenden DT AG genannt) angemieteten Teilnehmeranschlussleitungen (TAL) oder mit NetAachen-eigenen Telekommunikationslinien realisiert. NetAachen verbleibt das Recht, auch Teilnehmeranschlussleitungen oder Telekommunikationslinien Dritter anzumieten. Zudem verwendet NetAachen für die Bereitstellung von DSL-Anschlüssen die vorhandenen Telefonleitungen im Gebäude des Kunden (Installationsort).

Sind wegen fehlender oder unzureichender Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden Neuinstallationen oder Erweiterungen erforderlich, bedürfen diese der besonderen Vereinbarung und werden nicht aufgrund des allgemeinen Vertrages von NetAachen geschuldet. Können sich die Parteien nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/-erweiterung verständigen, sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt. Weitergehende Ansprüche sind in diesem Fall wechselseitig ausgeschlossen.

Die Bereitstellungsdauer zwischen Kundenauftrag und Bereitstellung kann sich insbesondere verzögern, soweit eine notwendige Erklärung des Grundstückseigentümers nach § 45 a TKG nicht vorliegt, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll oder bei der beabsichtigten Übernahme eines bestehenden Telekommunikationsanschlusses des Kunden bei einem anderen Telekommunikationsanbieter eine im dortigen Vertragsverhältnis für den Kunden geltende Vertragsbindung zu beachten ist. Auch im Übrigen kann NetAachen eine Überschreitung im Einzelfall nicht ausschließen, weshalb im Einzelfall keine Gewähr übernommen werden kann.

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit wird dem Kunden ein Schaltdatum für den DSL-Anschluss an der ersten Anschalteinheit (1. Anschlussdose) des Installationsortes genannt. Auf das Sonderkündigungsrecht nach Ziff. 5.2 dieser Leistungsbeschreibung wird verwiesen.

Sowohl die Bereitstellung als auch der Betrieb des DSL-Anschlusses sind abhängig von der Leitungsqualität und -länge sowie weiteren Einflüssen, welche die Leistungserbringung beeinträchtigen können (z. B. gegenseitige Beeinflussungen bei gleichzeitiger Nutzung nebeneinander liegender Leitungen). Diese liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches der NetAachen.

2.1.3 Spätere Beauftragung von Merkmalen und Optionen

Soweit ein Bestandskunde im Rahmen seines Vertragsverhältnisses bisher Merkmale oder Optionen nicht beauftragt hat, die nach der Leistungsbeschreibung einer entsprechenden Beauftragung bedürfen (sei es mit dem Kundenauftrag oder gesondert), kann der Kunde diese später nur insoweit beauftragen, als diese von NetAachen zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

2.1.4 Umzug

Bei Umzug des Kunden innerhalb des Versorgungsgebietes von NetAachen wird der Vertrag vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit der Leistungen am Umzugsort, wie z. B. ausreichend vorhandene Anschlusskapazitäten an das NetAachen-Netz, vollständig vorhandene Telekommunikationsleitungen mit ausreichender Leitungsqualität am Umzugsort u.ä., fortgeführt.

NetAachen wird die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine erneute Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung abgeben. Ziff. 2.1 und 2.2 gelten entsprechend.

Eine Verpflichtung zur Bereitstellung der Leistung am Umzugsort besteht für NetAachen erst nach Zugang einer erneuten Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung zum dort genannten Termin.

Es gelten die Regelungen zum Sonderrücktrittsrecht gemäß Ziff. 5.2. Übt NetAachen das Sonderrücktrittsrecht aus, bleibt der bisherige Vertrag bestehen.

Der Kunde kann allerdings binnen zwei Wochen nach Zugang des Rücktrittes verlangen, so gestellt zu werden, wie er bei einer ordentlichen Kündigung zum Zeitpunkt der Umzugsbestätigung der NetAachen gestanden hätte. Diese fiktive Kündigungswirkung tritt jedoch frühestens zu dem bestätigten Umzugstermin

ein. NetAachen erhebt im Falle des Umzugs eine gemäß der zum Zeitpunkt des Umzugauftrages für das betreffende Produkt aktuell gültigen Preisliste vorge-sehene Umzugsgebühr.

2.1.5 Geräteüberlassung

Der Kunde hat die Möglichkeit bei Buchung eines DSL-Anschlusses bestimm-te Endgeräte und ggf. Speichermedien mit Software-Treibern, für einen ISDN-Anschluss bei Bedarf auch ein NTBA, leihweise und damit unentgeltlich für die Dauer des Vertrages zur Verfügung gestellt zu bekommen. Andernfalls muss er das Endgerät subventioniert oder unsubventioniert erwerben. Bei Leihgeräten wird auf die Rückgaberegung in Ziff. 3.4 der AGB verwiesen. Mit dem Kauf gehen die Geräte in das Eigentum des Kunden über, auf die Regelungen in Ziff. 16.2 der AGB wird verwiesen.

Der ordnungsgemäße Betrieb des DSL-Anschlusses ist grundsätzlich nur bei Ver-wendung der von NetAachen erhaltenen Endgeräte und bei Benutzung dieser Endgeräte an der Installationsadresse des DSL-Anschlusses gewährleistet.

Abhängig vom gewählten Endgerätetyp bietet das DSL-Modem zum Anschluss an den Kunden-PC oder -Laptop eine Schnittstelle vom Typ 10/100BaseT (Ethernet).

Die Beschaffung und der Erwerb der erforderlichen PC-Erweiterungskarten sowie das Vorhandensein der notwendigen Anschlusseinrichtung (wie Ethernet-Karten, Ethernet-Switches/-Hubs und sonstigen PC-Schnittstellen) obliegen dem Kun-den.

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

Endet das zugrunde liegende Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertrags-laufzeit, 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 vor-gesehenen Vertragsbindung von 24 Monaten nachzuberechnen.

Die Übergabe der Endgeräte erfolgt über den Postversand. Die Montage und Einrichtung/Installation der Endgeräte und ggf. des NTBAs sind von NetAachen nicht geschuldet. NetAachen erbringt Montage- und Installationsleistungen kostenpflichtig aufgrund besonderen Auftrags gemäß den Regelungen zur Option Installationservice (vgl. Ziff. 2.5.10).

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

Soweit vorhanden, bietet das zentrale Endgerät, der Router, die Anschlussmög-lichkeit für die Internet-Nutzung über mindestens eine Fast-Ethernet-Schnittstelle (auch als LAN- oder Netzwerkanschluss bezeichnet, Verbindung über RJ45-Stecker). Die Vergabe der IP-Adresse für das Netzwerk erfolgt standardmäßig per DHCP vom Router aus, dieser dient dabei als so genannter DHCP-Server. Der Kunde hat für Vorhandensein, Funktion und entsprechende Konfiguration der not-wendigen Anschlusseinrichtungen am Kunden-PC bzw. Kunden-Netzwerk (wie Ethernet-Anschluss, ggf. Ethernet-Switch oder -Hub) Sorge zu tragen.

Bei der Inbetriebnahme des Routers, soweit vorhanden, wird nach dessen An-schluss an das NetAachen-Netz automatisch eine zentral gesteuerte Konfigu-ration vorgenommen. Daher sind Konfigurationsänderungen am Router vor der erfolgreichen Erst-Inbetriebnahme nicht gestattet. Bei Verstoß ist NetAachen berechtigt, dem Kunden ggf. entstehende, zusätzliche Supportkosten in Rech-nung zu stellen.

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

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

2.2 DSL-Telefonanschluss

2.2.1 Allgemeines

Der Kunde kann den DSL-Telefonanschluss zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsendeinrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Ein bestehender Telefonanschluss (ISDN-Mehrgeräteanschluss, ISDN-Anlagen-anchluss oder Standard-Analog-Anschluss) von NetAachen kann in einen DSL-Telefonanschluss überführt werden, sofern er frei von Rechten Dritter ist. Inner-halb eines Rufnummernblocks kann maximal ein DSL-Anlagenanschluss ausge-wählt werden. Die Kombination eines DSL-Anlagenanschlusses mit klassischen Anlagenanschlüssen unter einem einheitlichen Rufnummernblock ist möglich.

Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens NetAachen zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss ver-fügt, teilt NetAachen dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer zu.

in der Grundgebühr enthaltene Leistungen	DSL-Standard-Analog-Anschluss	DSL-ISDN-Mehrgeräte-Anschluss	DSL-ISDN-Anlagen-Anschluss
Anzahl der Sprachkanäle	1	2	2
Anzahl der Rufnummern	1	3 ¹	10
Unterdrückung der Übermitt-lung der eigenen Rufnummer	ja	ja	ja
Telefonnummernanzeige	ja	ja	ja
Anrufweiterschaltung	ja	ja	ja
Anklopfen	ja	ja	nein ²
Rückfragen/Dreier-konferenz/Makeln	ja	ja	nein ²
Anrufbeantworter im Netz	optional ³	optional ³	nein
Telefonkostenübermittlung während der Verbindung	nein	optional ⁴	ja
Gebührenimpuls (16 kHz)	ja	nein	nein
Telefonkostenübermittlung am Ende der Verbindung	nein	ja	optional ⁵
Einzelverbindungs-nachweis	optional ⁶	optional ⁶	optional ⁶
Individuelle Sperren	ja	ja	nein

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

² Wird nicht durch das Netz bereitgestellt, sondern von den meisten Nebenstellenanlagen unter-stützt.

³ Auf Wunsch möglich, einmalige Einrichtungsgebühr. Dieses Leistungsmerkmal ist von beiden Seiten unabhängig vom übrigen Vertrag nach 2.2.7 dieser Leistungsbeschreibung kündbar.

⁴ Auf Wunsch möglich, jedoch kostenpflichtig.

⁵ Auf Wunsch möglich, kostenfrei.

⁶ Beauftragung für Zukunft kostenfrei, die rückwirkende Beauftragung - soweit innerhalb gesetz-licher Speicherfristen möglich - ist kostenpflichtig.

Nähere Informationen zu den Tarifen sind der aktuellen Preisliste für Pro Net DSL zu entnehmen, soweit sich im Einzelfall nicht nachfolgend etwas anderes ergibt. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 6.1 und/oder 11 der AGB bleiben unberührt.

2.2.2 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer

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

2.2.3 Übermittlung der Rufnummer des Anrufers

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

2.2.4 Anrufweiserschaltung

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

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

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

2.2.5 Anklopfen

Während eines Gesprächs wird der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert. Mit dem Leistungsmerkmal Rückfragen/Makeln kann das bestehende Gespräch geparkt und der Verbindungswunsch angenommen werden.

2.2.6 Rückfragen/Dreierkonferenz/Makeln

Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten (der gehaltene Gesprächspartner erhält die Ansage „Ihre Verbindung wird gehalten“) und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen). Anschließend besteht die Möglichkeit, diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammen zu schalten oder zwischen den Teilnehmern zu „makeln“, wobei Makeln bei Dreierkonferenzen nicht mehr möglich ist.

2.2.7 Option Anrufbeantworter im Netz

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

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

2.2.8 Übertragung der Entgeltinformation durch NetAachen (Telefonkostenübermittlung)

Ist die Erbringung des ISDN-Leistungsmerkmals „Übertragung der Entgeltinformation“ („advice of charge“) vereinbart, überträgt NetAachen die Entgeltinformation in Tarifeinheiten. Die Verbindungsentgelte werden jedoch nach Maßgabe der Preisliste abgerechnet. Bei Abweichungen der übertragenen Entgeltinformation von dem nach der Preisliste zu zahlenden Verbindungsentgelt ist die Preisliste maßgeblich.

2.2.9 Einzelverbindungs nachweis/Löschung der Verbindungsdaten nach Rechnungsversand

Der Einzelverbindungs nachweis (EVN) ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltspflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Der Kunde hat bei der Beauftragung des EVN die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind. Soweit der Kunde zum EVN optiert hat, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen. Der EVN ist für die Zeit ab der Beauftragung kostenfrei. Nach Ablauf von sechs Monaten (gerechnet ab jeweils zugehörigen Rechnungsmonat) werden EVN gelöscht. Ein EVN kann im Rahmen der Speicherfristen auch kostenpflichtig rückwirkend erstellt werden. Eine rückwirkende Beauftragung ist nur möglich, wenn der Kunde vor dem rückwirkenden Zeitpunkt der beabsichtigten EVN-Erstellung alle Mitarbeiter über den beabsichtigten EVN unterrichtet und einen evtl. vorhandenen Betriebs- bzw. Personalrat entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt hat. Das Entgelt für einen rückwirkend erstellten EVN bestimmt sich nach der jeweils bei der Beauftragung gültigen Preisliste.

Unabhängig vom EVN speichert NetAachen die Verbindungsdaten grundsätzlich für die Dauer der gesetzlichen Speicherfristen.

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

2.2.10 Sperre der Vorwahl „0900“

Der Kunde kann jederzeit die Sperre des Zugangs zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, beauftragen. Die 0900-Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses.

Die Einrichtung der Sperre erfolgt unentgeltlich. Auf Wunsch des Kunden schaltet NetAachen den Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen, jederzeit wieder frei.

Für die Entsperrung ist NetAachen berechtigt, eine Gebühr zu berechnen. Ob und in welcher Höhe NetAachen für das Entsperrn eine Gebühr erhebt, richtet sich nach der jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung der Entsperrung gültigen Preisliste von NetAachen.

Unabhängig von der Einrichtung einer Sperre der Vorwahlnummer 0900 bleiben die gebührenpflichtige Support-Hotline unter der Rufnummer 0900-1222230 (1,19 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz) sowie etwaige Hersteller-Hotlines für die Hardware für NetAachen Kunden weiterhin erreichbar.

2.2.11 Individuelle Sperren/Aufnahme in Sperrliste für R-Gespräche

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

Bei einem R-Gespräch wird dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt. Gemäß § 66 i TKG hat die Bundesnetzagentur ab diesem Zeitpunkt eine Sperrliste mit Rufnummern zu führen, die von R-Gesprächsdiensten für eingehende R-Gespräche zu sperren sind. Der Endnutzer ist nicht zur Zahlung des Entgelts für ein R-Gespräch verpflichtet, wenn dieses einen Tag nach Eintrag in der Sperrliste erfolgt. Entsprechend räumt NetAachen dem Kunden unentgeltlich die Möglichkeit ein, seinen Auftrag zur Aufnahme seiner Rufnummer/n in die Sperrliste durch NetAachen zu veranlassen. NetAachen wird den Auftrag unverzüglich bearbeiten, steht jedoch nicht dafür ein, ob und in welcher Zeit die Eintragung seiner Rufnummer/n durch die Bundesnetzagentur in der Sperrliste erfolgt. Soweit der Kunde die Löschung von der Sperrliste beauftragt, ist NetAachen berechtigt, eine Gebühr zu berechnen. Ob und in welcher Höhe NetAachen für die Veranlassung der Löschung von der Liste durch die Bundesnetzagentur eine Gebühr erhebt, richtet sich nach der jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung der Löschung gültigen Preisliste. Auch bei einem Auftrag zur Löschung von der Sperrliste wird NetAachen den Auftrag unverzüglich bearbeiten, steht jedoch nicht dafür ein, ob und in welcher Zeit die Streichung seiner Rufnummer/n durch die Bundesnetzagentur in der Sperrliste erfolgt.

2.2.12 Telefonbucheintrag/Inverssuche

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

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

2.2.13 Call by Call/PreSelection

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

2.2.14 Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmisbrauchs

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

2.2.15 Notruf

Eine uneingeschränkte Notrufnummer (Notrufnummern 110 und 112) ist nur verfügbar, wenn die Stromversorgung nicht unterbrochen ist, die von NetAachen zur Verfügung gestellten Endgeräte ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sind, sowie der Notruf von dem Standort erfolgt, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist.

2.3 DSL-Bandbreite

2.3.1 Allgemeines

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

Bandbreite	max. Download (vom Netzknoten der NetAachen zum Kunden)	max. Standard- Upload (vom Kunden zum Netz- knoten der NetAachen)	Übertragungs- verfahren
ADSL 2M	2 Mbit/s	192 kbit/s	ADSL/ADSL2+
ADSL 6M	6 Mbit/s	608 kbit/s	ADSL/ADSL2+
ADSL 18M	18 Mbit/s	864 kbit/s	ADSL2+

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

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

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

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

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

2.3.2 Wechsel der DSL-Bandbreite

Der Kunde hat die Möglichkeit, von seiner bestehenden DSL-Bandbreite auf eine andere Bandbreite gem. Ziff. 2.3.1 zu wechseln. Der Bandbreitenwechsel kann einmal im Monat vorgenommen werden und ist kostenlos. Innerhalb einer Mindestvertragslaufzeit ist nur der Wechsel zu einer höheren Bandbreite möglich.

Ein Wechsel der Bandbreite kann einen Wechsel des Übertragungsverfahrens erfordern, insbesondere bei einem Bandbreitenwechsel von maximal 6 Mbit/s auf Bandbreiten über 6 Mbit/s im Download. Damit ist üblicherweise eine Neuschaltung der Teilnehmeranschlussleitung (TAL) verbunden. Diese erfolgt für den Kunden kostenfrei.

Ein Wechsel des Übertragungsverfahrens kann einen Austausch der beim Kunden eingesetzten Endgeräte erfordern, insbesondere des DSL-Modems. Es gilt hierfür entsprechend Ziff. 2.1.5. Ein bisher von NetAachen überlassenes Endgerät, welches durch ein neues Leihgerät ersetzt werden muss, ist an NetAachen unverzüglich zurück zu geben. Ziff. 5.1 gilt entsprechend.

Der Bandbreiten-Wechsel erfolgt durch schriftliche Auftragserteilung und wird zum Anfang des folgenden Kalendermonats (erster Kalendertag) vollzogen, sofern der Auftrag mindestens 5 Werktage vor Ablauf des Monats bei NetAachen in schriftlicher Form eingegangen ist, sonst zum ersten Kalendertag des darauffolgenden Monats.

Wenn der Bandbreitenwechsel mit einer Änderung des Übertragungsverfahrens verbunden ist, erfolgt die Bereitstellung nach erfolgter Neuschaltung der TAL. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses nicht realisiert werden kann, kann NetAachen von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade entsprechend Ziff. 5.2 mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Kundenwechelauftrag wieder auflebt und fortgesetzt wird.

Bei einem DSL-Bandbreitenwechsel werden zuvor aktivierte oder bestellte zusätzliche Leistungen wie Interleave-Low oder eine erhöhte Upload-Geschwindigkeit automatisch übernommen, sofern nicht explizit eine Änderung durch den Kunden beauftragt wird.

2.3.3 Option erhöhte Upload-Bandbreite

Auf Wunsch kann sich der Kunde eine zu seiner Standard-Upload-Geschwindigkeit gem. Ziff. 2.3.1 zusätzliche Upload-Bandbreite von bis zu 128 kbit/s für seinen Pro Net DSL-Anschluss einrichten lassen. Die Hinzu- oder Abbestellung der zusätzlichen Upload-Geschwindigkeit kann einmal im Monat zum Anfang des Folgemonats (1. Kalendertag) vorgenommen werden, sofern der Auftrag mindestens 5 Werktage vor Monatsende bei NetAachen in schriftlicher Form eingegangen ist. Die Erhöhung der (Standard-) Upload-Geschwindigkeit ist entgeltspflichtig. Die Tarife und Konditionen sind der jeweils bei Hinzubestellung aktuellen Preisliste zu entnehmen.

2.3.4 Übertragungsmodus (Interleave)

Standardmäßig wird dem Kunden für die Übertragung der Datenpakete der Übertragungsmodus Interleave-High bei seinem Pro Net DSL-Anschluss eingerichtet.

Interleave-High beinhaltet eine effektive Fehler-Korrektur für hohe Übertragungsraten bzw. schnelle Downloads.

Alternativ kann nach der Bereitstellung des Pro Net DSL-Anschlusses auch der Übertragungsmodus Interleave-Low eingerichtet werden. Interleave-Low nutzt eine minimale Fehlerkorrektur für die Übertragung der Datenpakete und bewirkt damit im Allgemeinen eine Reduktion der Antwortzeiten bzw. Ping-Zeiten z. B. für Online-Gaming. NetAachen gibt keine Gewähr für die Bereitstellung bestimmter Ping-Zeiten.

Eine Änderung des Übertragungsmodus von Interleave-Low auf Interleave-High oder umgekehrt kann einmal im Monat zum Anfang des Folgemonats (1. Kalendertag) vorgenommen werden, sofern der Auftrag mindestens 5 Werktage vor Monatsende bei NetAachen in schriftlicher Form eingegangen ist. Die Änderung des Übertragungsmodus ist kostenfrei.

2.4 DSL-Internettarife

2.4.1 Allgemeines

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

2.4.2 Volumenabhängiger Tarif

Beim volumenabhängigen Tarif wird das angefallene Übertragungsvolumen megabytegenau abgerechnet. Die Online-Zeit spielt für die Berechnung keine Rolle.

2.4.3 Zeitabhängiger Tarif

Beim zeitabhängigen Tarif wird die Online-Zeit, die über die DSL-Technologie abläuft, minutengenau abgerechnet. Das angefallene Datenvolumen spielt für die Abrechnung keine Rolle.

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

2.4.4 Tarif Flatrate

Der DSL-Internettarif Flatrate beinhaltet pauschal alle Datenübertragungen, die über die DSL-Technologie ablaufen. Das angefallene Datenvolumen sowie Online-Zeit spielt für die Abrechnung keine Rolle.

2.5 DSL-Internetdienste und Optionen

2.5.1 Allgemeines

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

Für den DSL-Internet-Zugang stellt NetAachen keine Testzeit zur Verfügung.

Die Authentifizierung erfolgt über PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert. Durch die Einwahl über die Netzknoten von NetAachen erhält der Kunde die Möglichkeit, Daten (Texte, Bilder etc.) über das Internet zu übertragen. Dabei stellt NetAachen die Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung und übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Die ununterbrochene Verfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Einzelne im Internet oder im Netz von NetAachen von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikations-einrichtungen nicht zu den Leistungen von NetAachen. NetAachen behält sich vor, Proxies oder Caches einzusetzen.

Der Benutzer erhält für die Dauer der Einwahl standardmäßig eine dynamische IP-Adresse aus dem NetAachen-IP-Adressraum zugewiesen; d.h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von NetAachen automatisch vergeben. Erfolgt 30 Minuten lang kein Datenverkehr (Inaktivität), wird die bestehende Verbindung in das Internet serverseitig getrennt. Eine bestehende Internet-Verbindung wird auch bei Aktivität generell nach ca. 12 Stunden getrennt. Mit der Option Feste IP (siehe Ziff. 2.5.6) wird stattdessen eine statische IP vergeben und die serverseitige Verbindungstrennung entfällt.

Für bestimmte Endgeräte gilt: Auf Wunsch kann sich der Kunde auf seinem internetfähigen Endgerät für den DSL-Zugang einen PPPoE-Client (DSL-Zugangssoftware) installieren, der den Internet-Zugang mit dem PPPoE-Protokoll (Point to Point Protocol over Ethernet) steuert. Die DSL-Zugangssoftware der NetAachen

wird dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Ein Rechtsanspruch auf die Bereitstellung der Zugangssoftware besteht nicht. Die Kompatibilität der Zugangssoftware mit der Hardware, dem Betriebssystem oder der installierten Software des Kunden wird nicht gewährleistet. Bei der Installation erklärt sich der Kunde mit den Nutzungsbestimmungen der Pro Net DSL-Zugangssoftware von NetAachen und/oder des Herstellers einverstanden, andernfalls kann die Software nicht zur Verfügung gestellt werden. Die von NetAachen zur Verfügung gestellte Zugangssoftware dient nur der Nutzung in unveränderter Form auf dem PC oder Laptop. NetAachen haftet nicht für Schäden, die aus Software-Fehlern, Installation oder Nutzung der Zugangssoftware entstehen. Auf Ziff. 3.3 wird hingewiesen. Im übrigen bleibt Ziff. 9 der AGB unberührt.

2.5.2 Benutzername

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

Dem Kunden wird mindestens ein Benutzername zugewiesen und mitgeteilt.

Zusätzlich zu seinem Stamm-Benutzernamen können bis zu 10 weitere Benutzernamen beauftragt werden.

Die nachträgliche Zuteilung oder Abbestellung zusätzlicher Benutzernamen kann einmal im Quartal zum Quartalsersten des Folgequartals mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende beauftragt werden.

Die Nutzung und Beauftragung zusätzlicher Benutzernamen ist kostenpflichtig. Nähere Informationen können der aktuellen Preisliste entnommen werden.

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

Das zur Einwahl zusätzlich erforderliche Internet-Passwort wird vom Kunden bestimmt und kann von diesem jederzeit unter Berücksichtigung der von NetAachen zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung vorgegebenen Mindestanforderungen geändert werden. Die jeweils aktuell geltenden Mindestanforderungen sind auf den Online-Seiten der NetAachen spezifiziert. Bereits vorhandene Benutzernamen von NetAachen können in den DSL-Internet-Zugang überführt werden. Werden Benutzernamen Dritter in den DSL-Internet-Zugang des Kunden überführt, so trägt der Kunde in seiner Rolle als einziger Vertragspartner von NetAachen die Verantwortung und Beweislast für die Rechtmäßigkeit und die Freiheit von Rechten Dritter. Auf Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB wird hingewiesen. Die Überführung des Benutzernamens eines Dritten erfordert dessen vorherige schriftliche Zustimmung. Nach der Überführung können einzelne Benutzernamen nicht wieder in andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragen werden.

2.5.3 Elektronische Nachrichten (E-Mails)

Der Kunde erhält die Möglichkeit, E-Mails (elektronische Nachrichten) zu versenden und zu empfangen. Die Versendung und der Empfang können zu bestimmten Teilen des Internets durch eine Maßnahme nach Ziff. 2.4.1 insbesondere zum Schutz der Kunden vor Beeinträchtigungen aus dem Netz beschränkt werden. NetAachen stellt dem Kunden ein eigenes Postfach je Benutzernamen zur Verfügung.

Sofern kein Benutzername überführt wird, wird dem Kunden standardmäßig je Benutzernamen eine E-Mail-Adresse nach dem Muster

nc-benutzername@NetAachen.de

eingerichtet. Der Name des Stamm-Postfaches kann nicht verändert werden. Optional stellt NetAachen je zugeteiltem Benutzernamen zusätzlich drei Mail-Aliase in der Form

wunschname@NetAachen.de

bereit, die eingehende E-Mails in das Stamm-Postfach ausliefern. Um die Belastung des Stamm-Postfaches durch unaufgeforderte Werbe-Mails (Spam, siehe Ziff. 2.5.4) möglichst gering zu halten, wird die Nutzung der Aliase aus-

drücklich empfohlen. Soweit noch nicht vergeben, sind die Aliase durch den Kunden auf den Online-Seiten von NetAachen frei wählbar. Bei Nichtbeachtung der Schranken aus Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB bei der Wahl der Aliase behält sich NetAachen vor, gewählte Aliase zu löschen. Der Kunde wird in Textform über die Löschung informiert. Zudem besteht kein Anrecht auf einen bestimmten E-Mail-Alias.

Eine Verschlüsselung der E-Mails durch NetAachen findet nicht statt. Empfangs- und Lesebestätigungen erfolgen nicht. Die Zustellungszeit von E-Mails unterliegt Schwankungen und kann daher nicht garantiert werden.

NetAachen stellt dem Kunden für den Empfang von E-Mails eine Speicherkapazität von bis zu 50 MByte je zugeteiltem Benutzernamen auf ihrem E-Mail-Server zur Verfügung. Bei Überschreitung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Speicherkapazität wird eine Zustellung eingehender E-Mails nicht gewährleistet. NetAachen ist verpflichtet, eingehende E-Mails vier Wochen für den unmittelbaren Zugriff durch den Kunden auf ihrem E-Mail-Server bereitzuhalten. Nach diesem Zeitraum kann NetAachen die E-Mails auf Speichermedien speichern, auf die der Kunde keinen unmittelbaren Zugriff hat.

Die maximale Größe einer E-Mail bei Empfang oder Versand darf 15 MByte nicht überschreiten, andernfalls wird diese nicht versendet bzw. zugestellt. Der Empfängerkreis ist pro E-Mail auf maximal 100 Empfänger begrenzt. NetAachen ist nicht verpflichtet, gespeicherte E-Mails länger als acht Wochen nach ihrem Eingang aufzubewahren. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung durch NetAachen einverstanden. Dies gilt auch für gespeicherte E-Mails im Spam-Ordner beim Spam-Filter A (vgl. Ziff. 2.5.4).

2.5.4 Anti-Spam-Filter

NetAachen stellt dem Kunden gebührenfrei einen Anti-Spam-Filter zur Verfügung, um das Postfach des Kunden vor unerwünschten Werbe-E-Mails (Spam) zu schützen. Alle eingehenden E-Mails werden nach folgenden Mechanismen überprüft:

- > Bayesianischer Filter
Überprüfung des E-Mail-Textes auf Begriffe und Tokens, die in einer statistischen Liste vorkommen
- > Heuristische Methode
„Intelligente“ Inhaltsanalyse nach Schlüsselbegriffen (Wörter und Sätze), HTML-Befehlen, Hyperlinks und Symbolzeichenketten im Mailtext (Body) und im Namen eines Anhangs (Attachment) sowie nach von Massenmailings generierten Codes und Betreffzeilen-Zeichenketten in der Kopfzeile (Header)
- > Muster E-Mail
Vergleich der eingehenden E-Mails mit Muster Spam-E-Mails
- > Realtime Black Lists (RBL)
Überprüfung, ob E-Mail- und IP-Adressen der Absender in Schwarzen Listen bzw. RBL-Datenbanken geführt werden.

NetAachen behält sich vor, die Prüfmechanismen jederzeit aus technischen Gründen zu ändern. Obwohl die Filterung der E-Mails unter Verwendung der oben genannten hochentwickelten Prüfmechanismen durchgeführt wird, kann nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass eine erwünschte E-Mail fälschlicherweise als Spam gekennzeichnet (sog. False Positives) wird. NetAachen ist bemüht, die Rate der False Positives möglichst gering zu halten.

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

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

NetAachen bietet dem Kunden in NetMail zwei verschiedene Filtereinstellungen an, die verdächtige E-Mails auf zwei Arten behandeln. Er kann sich entscheiden, ob Spam-E-Mails entweder in den Ordner „Spam“ verschoben (Spam-Filter A) oder direkt gelöscht (Spam-Filter B) werden sollen. Die automatisch gelöschten E-Mails können nicht wieder hergestellt werden! Bei Einsatz des Spam-Filters A wird dem Kunden auf Wunsch einmal wöchentlich eine E-Mail über den Status seines Spam-Ordners gesandt.

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

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

2.5.5 Sicherheitspaket

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

Der Kunde hat bei der Nutzung die jeweiligen Endnutzerlizenzbestimmungen (sog. EULA) der zur Verfügung gestellten Software zu beachten, die er bei der Installation nochmals anzuerkennen hat.

Die jeweils gültigen Systemanforderungen der aktuellen Version des Sicherheitspaketes sind auf www.NetAachen.de aufgeführt.

Vor Beginn der Installation hat der Kunde eine Datensicherung (Backup) durchzuführen, siehe auch Ziff. 3.3. Zudem hat der Kunde die Pflicht, seine Daten regelmäßig zu sichern, siehe auch Ziff. 4.9 der AGB.

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

NetAachen weist darauf hin, dass die Funktion nicht oder nur eingeschränkt gegeben ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. NetAachen ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, die auf die Nichtdurchführung entsprechender Updates zurückgeht. Die Option Sicherheitspaket ist kostenpflichtig. Die Tarife und Konditionen für das Sicherheitspaket können der zum Bestellzeitpunkt aktuellen Preisliste entnommen werden.

Laufzeit: Abweichend von den sonstigen Vereinbarungen, besteht für das Zusatzprodukt „Sicherheitspaket“ keine Vertragsbindung. Diese Leistung kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von 6 Werktagen gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden. Nach Beendigung dieser Zusatzleistung ist der Kunde zur Weiternutzung nur berechtigt, soweit und solange ihm dieses Recht durch die EULA des Softwareherstellers eingeräumt wird. Im Falle der zulässigen Weiternutzung haftet NetAachen nicht für Schäden, die erst durch die Weiternutzung nach der Beendigung der Zusatzleistung entstehen. Der Kunde hat ferner keinen Anspruch mehr auf Unterstützung und Updates. Hiervon bleiben unmittelbare Vertragsbeziehungen zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller unberührt, die der Kunde unabhängig von diesem Vertrag unterhält bzw. infolge der Beendigung der Zusatzleistung begründet.

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

2.5.6 Feste IP

Der Pro Net DSL-Anschluss ist in der Standardausführung mit einer dynamischen IP-Nummer ausgestattet. Kunden können anstelle der dynamischen IP-Adressen-Vergabe eine feste IP-Adresse beauftragen. Es wird maximal eine feste IP-Adresse pro Pro Net DSL-Account vergeben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte feste IP. Dem Netzabschlussgerät (Modem oder Router) wird eine öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressraum der NetAachen zugewiesen. Am Ende der Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Die zugeteilte feste IP-Adresse ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen NetAachen und dem Kunden gültig. NetAachen behält sich die Änderung der festen IP-Adresse aus technischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zu-

weisung einer neuen festen IP-Adresse entstehen nicht. Die feste IP-Adresse ist ausschließlich mit dem Pro Net DSL-Anschluss nutzbar und kann nicht auf andere Produkte der NetAachen übertragen werden.

Mit der Option feste IP entfällt zudem die automatische, serverseitige Verbindungstrennung (siehe Ziff. 2.5.1).

Eine Änderung der Adressvergabe von dynamisch auf fest oder umgekehrt kann einmal im Monat zum Anfang des Folgemonats (1. Kalendertag) vorgenommen werden, sofern der Auftrag mindestens 5 Werktage vor Monatsende bei NetAachen eingegangen ist. Die Änderung der Adressvergabe ist entgeltpflichtig. Die Tarife und Konditionen sind der bei Bestellung aktuellen Preisliste zu entnehmen.

2.5.7 Homepage

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

Die URL der Kundenhomepage hat den Aufbau:

<http://www.myNetAachen.de/~nc-benutzername/>

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

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

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

2.5.8 Newsgroups

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

Der Zugriff auf reine Text-Newsgroups ist gebührenfrei.

2.5.9 Analog-/ISDN-Einzelplatzzugang

Optional zum Verbindungsaufbau über den DSL-Internet-Zugang hat der Kunde die Möglichkeit, sich über das Telefonnetz mit einem analogen Modem oder ISDN einzuwählen (Analog-/ISDN-Einzelplatzzugang).

Der Zugang über die Netzknoten von NetAachen erfolgt mit einer Übertragungsgeschwindigkeit analog bis zu 56 kbit/s oder digital bis zu 64 kbit/s (1 B-Kanal) oder bis zu 128 kbit/s (2 B-Kanäle) über das Telefonnetz. Zur Realisierung des Zugangs ist ein analoges Modem nebst Endgerät oder ein ISDN-taugliches Endgerät des Kunden erforderlich.

Bei einem Zugang über das analoge Telefonnetz werden die Protokolle V.34, 56kFlex sowie V.90 unterstützt. Der Zugang erfolgt über PPP (Point to Point Protocol). NetAachen stellt für Modem- und ISDN-Benutzer gemeinsame Telefonnummern für die Verbindungsaufnahme zur Verfügung:

- > Köln: 0221 / 222900
- > Porz: 02203 / 955330
- > Kerpen: 02237 / 5610
- > Lindlar: 02266 / 9490

- > Bonn: 0228 / 390980
- > Aachen: 0241 / 9909000
- > Düren: 02421 / 990000

Die Abrechnung erfolgt gesondert gemäß Preisliste. Eine Testzeit für den Analog-/ISDN-Zugang wird nicht gewährt.

Wenn die Einwahl auf die Netzknoten von NetAachen nicht von einem NetAachen-Telefonanschluss aus erfolgt, stellt NetAachen eine Online-Diensterufnummer (0192332) zur Verfügung. Bei der Einwahl über diese Nummer ist nur eine zeitabhängige Tarifierung möglich, es können keine bestehenden Freistunden aus anderen NetAachen-Produkten abgebaut werden. Die Kosten für die Einwahl und die Internetnutzung sind beide im Preis integriert und werden von NetAachen abgerechnet. Die Nummer ist nur aus dem Netz der Deutschen Telekom AG in den Einwahlregionen Köln, Porz, Kerpen, Lindlar und Bonn erreichbar.

2.5.10 Installationsservice

NetAachen erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen bestehender technischer und betrieblicher Möglichkeiten gegen gesonderte Entgelte gemäß bei Beauftragung aktuell gültiger Preisliste folgende Installationsservices für MS-Windows-Betriebssysteme ab Windows XP und Mac OS ab Version X.

2.5.10.1 Basis-Installationsservice

Folgende Leistungen sind im Basis-Installationsservice inbegriffen:

- > Anschluss und Inbetriebnahme der Endgeräte 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 Kundentelefon
- > Funktionstest von Online-Verbindung am Kunden-PC und Telefonie (Testgespräch am Kundentelefon).

2.5.10.2 Premium-Installationsservice

Im Premium-Installationsservice sind zusätzlich zum Umfang des Basis-Installationsservices folgende Leistungen 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 Kundentelefonen/Fax
- > Konfiguration des Standard E-Mail-Clients unter Windows (Outlook, Outlook Express, Thunderbird, Windows Mail und Windows Live Mail), Mac OS (Apple Mail), iOS oder Android sowie Funktionstest (senden und empfangen einer Test-E-Mail) an einem Kundenrechner/-gerät. Alternativ wird eine kurze Einführung/Einweisung in die Funktionen des NetAachen-ComCenter gegeben
- > Einrichten eines Mail-Alias für die standardmäßig von NetAachen vergebene E-Mail-Adresse

3 Generelle Pflichten des Kunden

3.1 Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, das Internet-Passwort vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren.

3.2 Besondere Nutzungsbeschränkungen

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

- > unaufgefordertes Versenden von Nachrichten mit werbenden Inhalten über E-Mail, Usenet, Internet-Relay-Chat oder andere Chat-Varianten, Webforen oder ähnliche Dienste an Dritte, missbräuchliches Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken (Spam-Verbot) bzw. 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 und -trojanern u.ä.

3.3 Datensicherung

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

3.4 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insoweit ist dringend im Rahmen des Internetanschlusses dem Kunden zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner, Spyware einzusetzen. NetAachen bietet als besondere Leistung die Option eines Sicherheitspaketes an (vgl. Ziff. 2.4.5). Einen absoluten Schutz bietet letztlich allerdings keine Sicherheitssoftware.

Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über das WLAN-Modem des Kunden in das Internet gehen und damit über den Anschluss des Kunden etwa Straftaten, Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltpflichtige Leistungen abrufen können. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Modems und der WLAN-Empfangsgeräte vorgesehene Möglichkeit der Verschlüsselung wählt und bei Passwörtern auch Sonderzeichen einsetzt. Auch dies begründet keinen absoluten Schutz. Dies gilt ebenso für WLAN-fähige Router, die der Kunde von NetAachen erworben hat (vgl. Ziff. 2.1.5).

4 Tarife und Rechnungsstellung

4.1 Allgemeines

Grundlage für alle Preise sind die aktuellen Preislisten zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung. Ziff. 11 der AGB bleibt unberührt.

Die Tarife und Konditionen werden in den Preislisten näher erläutert.

Mehrere Anlagenanschlüsse unter einem Rufnummernblock können nur mit einem Verbrauchstarif verknüpft werden.

4.2 Wechsel des DSL-Internet-Tarifs

Der Kunde hat die Möglichkeit, von seinem bestehenden DSL-Internet-Tarif auf einen anderen DSL-Internet-Tarif gemäß der aktuellen Preisliste zu wechseln.

Der Tarifwechsel wird bei schriftlicher Auftragserteilung zum Anfang des folgenden Kalendermonats (erster Kalendertag) vollzogen, sofern der Auftrag mindestens 5 Werktage vor Ablauf des Monats bei NetAachen in schriftlicher Form eingegangen ist, sonst zum ersten Kalendertag des darauffolgenden Monats.

Ein Tarifwechsel kann einmal im Monat vorgenommen werden und ist kostenlos. Die Preise der DSL-Internet-Tarife können der aktuellen Preisliste entnommen werden.

4.3 Rechnungsstellung

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

5 Laufzeit und Beendigung

5.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Soweit sich nicht etwas anderes aus dem jeweiligen Auftrag, der jeweiligen Preisliste (Tarif) oder der jeweiligen Zusatzvereinbarung ergibt, gelten nachfolgende Regelungen für die Vertragslaufzeit und Kündigung: Die Mindestvertragslaufzeit für den DSL-Telefonanschluss beträgt 12 Monate zum Monatsende. Im Rahmen von Tarifkombinationen und Aktionen kann eine abweichende Mindestvertragslaufzeit gelten. Diese ist dann in den entsprechenden Auftragsunterlagen gesondert aufgeführt. Der Vertrag ist für beide Seiten erstmals mit einer Frist von 2 Wochen zum Ende des Monats kündbar, in dem die Mindestvertragslaufzeit

endet. Wird der Vertrag nicht zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt, ist er anschließend mit einer Frist von 2 Wochen zum Quartalsende kündbar.

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

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

Auf die Regelungen zur Rückgabe überlassener Geräte/Netzabschlusseinrichtungen gemäß Ziff. 3.4 der AGB wird hingewiesen.

5.2 Sonderkündigungsrecht der NetAachen

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

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

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

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

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

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

6 Service Level

6.1 Verfügbarkeiten

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5 % pro Jahr gewährleistet, sofern der Anschluss mittels einer bei der DT AG angemieteten TAL realisiert wird. Bei Anschaltung mittels des NetAachen-eigenen Netzes kann eine höhere Anschlussverfügbarkeit vertraglich vereinbart werden. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefon-Dienste beträgt 97 %.

Zu der Verfügbarkeit für die Internet-Leistungen siehe Ziff. 2.5.

Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

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

6.2 Störung

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

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

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

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

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

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

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

6.3 Support und Entstörung des Dienstes

Für die Störungsannahme bietet NetAachen eine gebührenfreie Hotline an: 0800-413 413 0. Diese Rufnummer ist 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche erreichbar.

Support-Leistungen welche im Rahmen des Telefon-Supports nicht erbracht werden können, werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen der NetAachen, sowie die darin enthaltenen Preise.

6.4 Störungsdauer

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

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

6.5 Reaktionszeit

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

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

6.6 Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen, die werktags in der Zeit von 08–22 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 08–16 Uhr eingehen, beginnt die Frist der Wiederherstellungszeit am darauffolgenden Werktag um 7 Uhr.

Fällt das Ende der Wiederherstellungszeit auf einen Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der Wiederherstellungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Diese Fristen gelten nur für NetAachen-eigene Technik und Leitungswege.

Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden. Die Wiederherstellungszeit kann im Einzelfall, nach Absprache, vertraglich anders geregelt werden.

Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stammmnummer auf ein Service-Handy) 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.