

## PRO NET DOPPEL-FLAT IP

### BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNG

#### 1 Allgemeine Hinweise und Angebotskomponenten

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 in hiesigen Besonderen Geschäftsbedingungen / Leistungsbeschreibung – nachfolgend kurz LB genannt – etwas Abweichendes geregelt wird (vgl. zum Rangverhältnis der verschiedenen Vertragsgrundlagen Ziff. 1.3 der AGB). Soweit nachfolgend Verweise ohne abweichende Angabe erfolgen, handelt es sich um Verweise auf Regelungen innerhalb hiesiger LB.

PRO NET DOPPEL-FLAT IP von NetAachen ist ein Produktbündel für Geschäftskunden. Das Produktbündel enthält Sprach- und Datendienste auf Basis eines professionellen, qualitätsgestützten IP-Zugangs. Der IP-Sprachdienst bietet eine sanfte, qualitätsgestützte VoIP-Migrationslösung insbesondere für kleinere Unternehmen mit ISDN-Mehrgeräteanschlüssen, die ihre bestehende Infrastruktur weiter nutzen möchten.

Das Produktbündel besteht aus folgenden zusammengehörigen Hauptkomponenten:

Produktname	Komponente	Hauptausprägung	Nebenausprägung
PRO NET DOPPEL-FLAT IP	SLA	Servicebestimmungen mit Service Level Agreement (siehe hierzu im Detail Ziff. 5)	
	Zugangstechnologie (Access) zum Kundenstandort für Pro Phone und Pro Net	Ein Breitband-Anschluss vom NetAachen-Netz zum Kundenstandort (Installationsort) samt Endgerät bzw. Endgeräten für die Realisierung der Übergabeschnittstellen des Telefonie- und Internet-Dienstes (s. hierzu im Detail Ziff. 2.1)	Zugangstechnologien: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ADSL</li> <li>▶ AVDSL (FTTB mit VDSL asymmetrisch)</li> </ul>
	Telefonie-Dienst (Pro Phone)	Mindestens ein Business-Telefonie-Dienst mit S <sub>0</sub> -Anschluss (PRO PHONE). Zu PRO PHONE gehört obligatorisch ein Business-Telefon-(Verbrauchs-)Tarif von NetAachen (siehe hierzu im Detail Ziff. 2.3).	Anschlussart: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ PRO NET DOPPEL-FLAT IP / COMFORT mit der Vergabe von Einzelrufnummern für den S<sub>0</sub>-Anschluss</li> </ul>
	Internet-Dienst (Pro Net)	Ein asymmetrischer Business-Internet-Anschluss bestehend aus Internet-Bandbreite und Internet-Tarif (siehe hierzu im Detail Ziff. 2.4). Der Internet-Dienst ist von der zugrundeliegenden Zugangstechnologie abhängig. Dies betrifft insbesondere die angebotenen Bandbreiten.	Max. Bandbreiten mit Download und Standard-Upload: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ADSL mit 6M Download und 736 kbit/s Upload</li> <li>▶ ADSL mit 18M Download und 1024 kbit/s Upload</li> <li>▶ AVDSL mit 25M Download und 2,5M Upload</li> <li>▶ AVDSL mit 50M Download und 5M Upload</li> <li>▶ AVDSL mit 100M Download und 10 M Upload</li> </ul> Internet-Tarif: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Minutenabhängig (nur bei Schmalband-Einwahl)</li> <li>▶ Flatrate</li> </ul>

lich Vertragsbestandteil sind oder durch NetAachen vermarktet werden. Letztere Einschränkung gilt ebenso für sämtliche Services.

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

#### 1.1 Dokumentation

Für die Dienstleistung und die genutzten Systeme stellt NetAachen nach eigener Wahl 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 kundeneigener Systeme in Verbindung mit Leistungen von NetAachen.

#### 1.2 Löschung von Daten

Umgehend nach vollständiger Beendigung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und NetAachen werden alle Daten, die in Bezug zu dem Produkt stehen oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht, soweit dem nicht gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

Dies gilt auch für Daten des Kunden, die an Kunden von NetAachen weitergegeben wurden.

### 2 Leistungen der NetAachen

#### 2.1 Beauftragung, Realisierbarkeit und Bereitstellung des Breitband-Anschlusses

Der Unternehmensstandort des Kunden wird mit einem Breitband-Anschluss an das NetAachen-Netz angeschlossen. Der Breitband-Anschluss basiert auf einem asymmetrischen Direktanschluss mit einer der folgenden standortbezogenen Zugangstechnologien:

- ▶ ADSL
- ▶ AVDSL (FTTB mit VDSL asymmetrisch)

Der Kunde kann PRO NET DOPPEL-FLAT IP schriftlich, telefonisch oder online (unter <http://www.netaachen.de>) beauftragen. Daraufhin wird dem Kunden vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit ein Schaltdatum für den DSL-Anschluss an der ersten Anschalteinheit (1. Anschlussdose) des Installationsortes genannt. Auf das Rücktritts-/Sonderkündigungsrecht nach Ziff. 4.2 dieser Leistungsbeschreibung wird verwiesen.

Die Bereitstellung von DSL-Anschlüssen ist auf das öffentliche Telekommunikationsfestnetz der NetAachen beschränkt (Direktanschluss an das NetAachen-Netz). Der Direktanschluss beinhaltet die Einrichtung, die Wartung und den Betrieb der Zugangstechnologie durch NetAachen.

NetAachen behält sich vor, standortbezogen nur jeweils bestimmte Zugangstechnologien anzubieten.

Der ADSL-Anschluss wird üblicherweise mit bei der Deutschen Telekom AG (im Folgenden DTAG genannt) angemieteten Teilnehmeranschlussleitungen (TAL) oder mit NetAachen-eigenen Teilnehmeranschlussleitungen realisiert.

Der AVDSL-Anschluss wird mit NetAachen-eigenen Glasfaser-Telekommunikationslinien realisiert, ausgehend vom zentralen NetAachen-Netzknoten bis ins Gebäude des Kunden (Installationsadresse).

NetAachen verbleibt das Recht, auch eine Telekommunikationslinie Dritter anzumieten. Zudem verwendet NetAachen für die Bereitstellung von DSL-Anschlüssen die vorhandenen Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden (Installationsort). Aufgrund der Netzstruktur des NetAachen-Netzes sind nach heutigem Stand der Technik evtl. bereits vorhandene Glasfaser-Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden in aller Regel nicht nutzbar.

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 Bedingungen einer Neuinstallation/Erweiterung verständigen, sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt. Weitergehende Ansprüche sind in diesem Fall wechselseitig ausgeschlossen. Im Übrigen stehen die Geeignetheit und Funktionsfähigkeit der Telekommunikationsleitungen im Gebäude in der Verantwortung des Kunden.

Eine Beauftragung nur einzelner Bausteine ist nicht möglich. Ausgenommen davon sind Erweiterungen oder Änderungen des Leistungsumfanges wie Leistungsänderungen, Änderungen des Breitband-/Internet-Anschlusses, Tarifwechsel, Upgrades oder die Beauftragung von Installations- und Konfigurations-Services. Zu den näheren Bedingungen zur Vertragslaufzeit und Kündigung – auch einzelner Bausteine – s. Ziff. 4.1.

Alle im Folgenden angeführten Komponenten, Leistungsmerkmale und verbundenen Services sind ausschließlich für dieses Angebot gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar, insbesondere nicht auf Angebote oder Produkte von Dritten, soweit sie nicht ausdrück-

Die Bereitstellungszeit zwischen Kundenauftrag und Bereitstellung kann sich insbesondere verzögern, wenn eine notwendige Erklärung des Grundstückseigentümers nach § 45a TKG nicht vorliegt, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll, oder wenn 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. Im Übrigen kann NetAachen eine Überschreitung im Einzelfall nicht ausschließen, weshalb im Einzelfall keine Gewähr übernommen werden kann.

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.

## 2.2 Geräteüberlassung (Equipment/CPE)

Abhängig von der vereinbarten Zugangstechnologie sowie dem vereinbarten Telefonie-Dienst und dem vereinbarten Internet-Dienst stellt NetAachen dem Kunden ein Standard-Netzabschlussgerät bzw. mehrere für die Lösung aufeinander abgestimmte Standard-Netzabschlussgeräte (im Folgenden CPE genannt) zur Verfügung.

Der ordnungsgemäße Betrieb des DSL-Anschlusses ist grundsätzlich nur bei Verwendung der von NetAachen erhaltenen Endgeräte und bei Benutzung dieser Endgeräte an der Installationsadresse des DSL-Anschlusses gewährleistet. Beim Bündel PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT werden die CPE seitens NetAachen anschlussgebunden verkauft und gehen anschließend in das Eigentum des Kunden über. Auf die Regelungen in Ziff. 16.2 der AGB wird verwiesen.

Die Endgeräte werden im Rahmen von Verträgen für DSL-Neuanschlüsse mit einer Mindestvertragslaufzeit (vgl. Ziff. 4.1) in aller Regel zu einem ermäßigten, subventionierten Preis verkauft. Soweit ein NetAachen-Kunde mit einem bereits bestehenden DSL-Anschluss von einem subventionierten Verkaufspreis für ein DSL-Endgerät profitiert, verlängert sich die Vertragslaufzeit des bestehenden Vertrages ab dem Zeitpunkt des Erwerbs um 24 Monate. (Es gilt das Datum des Kaufauftrages.)

Endet das zugrundeliegende Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus einem Grund, den NetAachen nicht zu vertreten hat, ist NetAachen berechtigt, dem Kunden die Differenz des subventionierten Preises zum Vollpreis zeitanteilig im Verhältnis der vollen Vertragsmonate seit dem Erwerb zu der vorgesehenen Vertragsbindung von 24 Monaten nachzuberechnen. Im Rahmen der Standardinstallation bei AVDSL (vgl. Ziff. 2.6.10) bringt der Techniker die Endgeräte zum Installationstermin mit und schließt diese an. Bei Anschlüssen über ADSL erfolgt die Übergabe der Endgeräte im Regelfall über den Postversand.

Das oder die CPE stellen Übergabeschnittstellen für die Nutzung des Telefonie-Dienstes und des Internet-Dienstes bereit. Soweit der Kunde eine abweichende Ausführung wünscht, ist hierüber eine gesonderte Absprache zu treffen, und der Kunde hat die zusätzlichen Kosten zu tragen. Ein Anrecht des Kunden auf abweichende Ausführungen der Endgeräte besteht nicht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf bestimmte CPE.

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 Kunden.

Soweit vorhanden, bietet das zentrale Endgerät, der Router, die Anschlussmöglichkeit 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 notwendigen 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 Anschluss an das NetAachen-Netz automatisch eine zentral gesteuerte Konfiguration vorgenommen. Daher sind Konfigurationsänderungen am Router vor der erfolgreichen Erst-Inbetriebnahme nicht gestattet. Bei Verstoß ist

NetAachen berechtigt, dem Kunden ggf. entstehende, zusätzliche Supportkosten in Rechnung zu stellen.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist NetAachen gemäß den Regelungen zur Wartung nach Ziff. 5.9 berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf den Router zu übermitteln. Während der Aktualisierung ist der Router für kurze Zeit (i.d.R. wenige Minuten) in der Funktionalität eingeschränkt, bei Routern mit Telefonie-Funktion betrifft dies auch die Telefonie, inklusive Notrufe.

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

Hinweis: Der Aufbau einer DSL-Internetverbindung ausschließlich mittels eines ISDN-Adapters oder Analog-Modems ist möglich. Da nicht alle ISDN-Parameter im SIP-Protokoll übertragen werden können, kann es zu Einschränkungen kommen.

## 2.3 Telefonie-Dienst Pro Phone

NetAachen stellt mit dem Telefonie-Dienst „Pro Phone“ einen qualitätsgestützten, paketerorientierten IP-Sprachservice über eine physikalische IP-Datenanbindung des Kundenstandorts an das nationale und internationale Telefonnetz mittels CPE zur Verfügung. Über das Vermittlungs- und Transportnetz der NetAachen kann der Kunde mit Hilfe seiner TK-Endgeräte Telekommunikationsverbindungen (Sprachtelefon- und Telefax-Verbindungen) entgegennehmen und / oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen.

### 2.3.1 Allgemeines und Übergabeschnittstellen

Für die Realisierung des Telefonie-Dienstes wird dem Kunden ein CPE mit einer vereinbarten Anzahl S<sub>0</sub>-(Übergabe-)Schnittstellen für die Verbindung von ISDN-Mehrgeräten- oder -Anlagenanschlüssen überlassen. Die S<sub>0</sub>-Schnittstelle(n) bedienen das Signalisierungsprotokoll EURO ISDN DSS1 (E-DSS1) und werden physikalisch jeweils über einen RJ45-Port zur Verfügung gestellt. Die kundenseitige Nutzung von E-DSS1 ist zwingende Voraussetzung. Für abgehende Gespräche (Anruf durch den Kunden) wandelt das CPE DSS1 in SIP und die Gespräche werden durch NetAachen per SIP über das NetAachen-IP-Netz transportiert und terminiert über Vermittlungseinrichtungen der NetAachen. Entsprechend umgekehrt wird bei ankommenden Gesprächen (eingehender Anruf für den Kunden) verfahren.

NetAachen aktiviert netzseitig auf dem CPE eine dem Auftrag des Kunden entsprechende Anzahl S<sub>0</sub>-Anschlüsse:

- bei PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT einen S<sub>0</sub>-Anschluss.

Für die Nutzung des Telefonie-Dienstes nutzt NetAachen netzseitig den Sprach-Codec G.711.

Für spätere Beauftragungen gelten Ziff. 4.1 und 4.4.

### 2.3.2 Rufnummernportierung

Für die Nutzung des Sprachdienstes werden Rufnummern bereit gestellt.

Sofern dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde am selben Standort verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen an Stelle neuer Rufnummern die vorhandenen Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

Beauftragt der Kunde die Durchführung der Portierung seiner Rufnummer, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet war, in das Netz von NetAachen, wird NetAachen diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Hierfür muss der Kunde einen schriftlichen Portierungsauftrag auf der Grundlage eines von NetAachen überlassenen Formulars erteilen. Die Durchführung der beauftragten Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers. Jede Leistungserbringung durch NetAachen hinsichtlich der zu portierenden Rufnummer ist davon abhängig, ob der bisherige Teilnehmernetzbetreiber im Auftrag des Kunden die Portierung der Rufnummer rechtzeitig durchführt. Anderenfalls ist NetAachen die Leistungserbringung einschließlich jeglicher Bereitstellung bis zur Durchführung der Portierung technisch unmöglich. In diesem Fall bleibt der Vertrag mit der Maßgabe bestehen, dass die Leistungspflicht von NetAachen und die Zahlungspflicht des Kunden erst mit der Portierung der Rufnummer beginnen. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt ebenfalls erst mit der späteren Bereitstellung.

### 2.3.3 Anschlussart und Rufnummernzuteilung

Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine/mehrere Rufnummer/-nummern für den seitens NetAachen zur Verfügung zu stellenden Telefontelefonie-Dienst verfügt, teilt NetAachen dem Kunden Teilnehmerrufnummern zu. Die Vergabe der Teilnehmerrufnummern erfolgt aus dem von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (im Folgenden kurz BNetzA genannt) zugewiesenen Rufnummernhaushalt der NetAachen. Die Anzahl der Teilnehmerrufnummern bestimmt sich nach den von der BNetzA festgelegten Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen.

Abhängig von der gewählten Anschlussart folgt NetAachen den folgenden Rufnummernvergaberegeln.

#### 2.3.3.1 Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT

Mit der Anschlussart „COMFORT“ stellt NetAachen für das Produkt PRO NET DOPPEL-FLAT IP einzelne – nicht zwingend zusammengehörende – geographische Rufnummern zur Verfügung.

Je  $S_0$  werden standardmäßig drei Rufnummern vergeben. Bis zu sechs Rufnummern sind kostenfrei. Maximal können je  $S_0$  bis zu 10 Rufnummern kostenpflichtig vergeben werden. Die Vergabe von mehr als drei Rufnummern erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur.

Die Konditionen für die Einrichtung und monatliche Nutzung zusätzlicher, kostenpflichtiger Rufnummern können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

### 2.3.4 Leistungsmerkmale

NetAachen stellt dem Kunden Leistungsmerkmale zur Verfügung unter der Voraussetzung, dass auch die TK-Endgeräte des Kunden (z. B. Telefone) diese Leistungsmerkmale unterstützen.

Die Leistungsmerkmale werden abhängig von der Anschlussart bereit gestellt und in Folge näher erläutert.

#### 2.3.4.1 Übermittlung der Rufnummer (CLIP)

Das Leistungsmerkmal CLIP (Calling Line Identification Presentation) ermöglicht die Übertragung der eigenen Rufnummer bzw. der Rufnummer des Anrufers. Mit einem entsprechenden TK-Endgerät kann diese im Display des angerufenen Teilnehmers angezeigt werden, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt und das Leistungsmerkmal beim Anrufer aktiviert ist.

#### 2.3.4.2 Unterdrückung der Rufnummernanzeige (CLIR)

Das Leistungsmerkmal CLIR-c (Calling Line Identification Restriction – case) ermöglicht die fallweise Unterdrückung der Anzeige der eigenen Rufnummer bei einem konkreten Anruf. Das Leistungsmerkmal wird standardmäßig eingerichtet und muss vor jedem Anruf erneut eingegeben werden.

Alternativ kann für die Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT auf Wunsch des Kunden netzseitig eine generelle Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR-su) eingerichtet werden. Im Rahmen der Ersteinrichtung wird die Aktivierung dieses Merkmals von der Einrichtungspauschale mit abgegolten. Die nachträgliche Aktivierung nach der Ersteinrichtung ist kostenpflichtig. Die Konditionen können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden

#### 2.3.4.3 Anrufweiterschaltung (CF)

Das Leistungsmerkmal CF (Call Forwarding) ermöglicht bei der Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT die Weiterleitung von Anrufen zu einer beliebigen Nummer. Drei Arten der Anrufweiterschaltung können genutzt werden:

- ▶ Direkte/sofortige Anrufweiterschaltung (CF-u, Call Forwarding – unconditional)
- ▶ Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden (CF-b, Call Forwarding – busy)
 

Bei Nutzung dieses Leistungsmerkmals können nicht mehr als zwei gleichzeitige Verbindungswünsche je MSN/Rufnummer zum Kundenanschluss signalisiert werden. Dies führt dazu, dass eine Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nur möglich ist, wenn die weiterleitende MSN/Rufnummer nicht bereits durch zwei Verbindungen belegt ist.
- ▶ Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss oder verzögerte Anrufumleitung bei Nichtmelden, z. B. nach 15 Sek. (CF – nr, Call Forwarding – no reply).

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

CF zu Notrufnummern ist nicht zulässig

#### 2.3.4.4 Anklopfen (CW)

Mit dem Leistungsmerkmal CW (Call Waiting) wird bei der Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT während eines Gesprächs der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert. Mit dem Leistungsmerkmal „Rückfragen/Makeln“ kann das bestehende Gespräch gehalten und der Verbindungswunsch angenommen werden.

#### 2.3.4.5 Halten/Rückfragen/Makeln/Dreierkonferenz (HOLD)

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) bei der Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT. Anschließend besteht die Möglichkeit diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammenzuschalten oder zwischen den Teilnehmern zu „makeln“.

#### 2.3.4.6 Zusatzleistung VoiceMailBox (VMB)

Ist die Zusatzleistung VoiceMailBox (VMB) vereinbart, zeichnet NetAachen auf einem Speichermedium für den Kunden bestimmte Nachrichten in Form von Sprache oder Tönen auf, wenn der Kunde eine Telekommunikationsverbindung nicht entgegen nimmt oder eine Rufumleitung (Anrufweiterschaltung) auf die VoiceMailBox eingerichtet hat. Aufgezeichnete Nachrichten werden 30 Tage nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Die Zusatzleistung VoiceMailBox ist als unentgeltliche Sonderleistung der NetAachen mit einer Frist von zwei Wochen durch schriftliche Erklärung einer Vertragspartei gegenüber der anderen Vertragspartei gesondert kündbar, ohne dass der übrige Vertrag hierdurch berührt würde. 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 (MSN), führt ebenso dazu, dass die Nachrichten in Form von Tönen und Sprache gelöscht werden. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung einverstanden.

Die Konditionen können der bei Beauftragung gültigen PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

#### 2.3.4.7 Fax-Services

Für die Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT stellt NetAachen Fax-Dienste der Gruppe 3 (bis 14400 Bit/s) über T.38 zur Verfügung.

#### 2.3.4.8 Tonwahlverfahren (DTMF)

Für die Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT wird das Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV/DTMF, Dualtone multi-frequency) unterstützt.

#### 2.3.4.9 Data-Calls:

Für die Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT werden Data-Calls mit der Dienstart „unrestricted digital information“ mit 64 kbit/s über ISDN, z. B. für die (schmalbandige) Einwahl ins Internet oder für die Nutzung von EC-Cash-Systemen grundsätzlich unterstützt, ausgenommen Anbindungen mit 100 Mbit/s im Download.

#### 2.3.4.10 Lokalisierung von Notrufen/Notfallrouting

Das Absetzen eines Notrufs (110, 112) ist für die Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT möglich. Der Notruf wird an der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Standorts des Anschlusses“ (Kundenstandort) abgeworfen. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (so genannte nomadische Nutzung – z. B. über VPN, Internet etc.) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern darf bei nomadischer Nutzung – insbesondere bei Nutzung aus dem Ausland – der Notruf nicht genutzt werden, da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so

genannten „Röchelrufs“ (der Anrufer kann z. B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) nicht sichergestellt werden können.

#### 2.3.4.11 Rufnummernidentifikation böswilliger Anrufe (MCID)

Das Leistungsmerkmal MCID (Malicious Call Identification, sog. Fangschaltung) erlaubt die Identifikation böswilliger Anrufe. Einem Kunden, der nachweislich und schlüssig vorträgt, dass bei seinem Anschluss bedrohende oder belästigende Anrufe ankommen, wird auf Antrag des Kunden dieses Leistungsmerkmal eingerichtet. NetAachen hält hier entsprechende Antragsformulare vor. Im Antrag hat der Kunde die Verbindungen nach Datum, Uhrzeit, Ziel oder anderen geeigneten Kriterien einzugrenzen. Nach Einrichtung des Leistungsmerkmals erteilt NetAachen Auskunft über den Inhaber des Anschlusses, von welchem die böswilligen Anrufe ausgehen. Die Auskunft bezieht sich ausschließlich auf Anrufe, die nach Einrichtung des Leistungsmerkmals eingegangen sind. Die Auskunft erfolgt unter Beachtung der gesetzlichen Rahmenbestimmungen (z. B. TKG). Folgende Daten werden ermittelt:

- ▶ die Rufnummer des Anrufers (B-Teilnehmers)
- ▶ die gewählte Rufnummer des eigenen Anschlusses (A-Teilnehmer)
- ▶ Datum und Uhrzeit der Inanspruchnahme der Identifikation durch NetAachen

In der Regel ist die Fangschaltung einen Monat für einen S<sub>0</sub>-Anschluss freigeschaltet. Eine Verlängerung um einen weiteren Monat ist möglich. Nach Beendigung der Rufnummernidentifikation werden dem Kunden als Ergebnis folgende Daten von NetAachen mitgeteilt:

- ▶ Rufnummer des Anrufers (nur falls die Rufnummer im Telefonbuch geführt wird)
- ▶ Name des Anrufers
- ▶ Adresse des Anrufers
- ▶ Datum und Uhrzeit der Belästigung

Die monatliche Nutzung des Leistungsmerkmals MCID ist kostenpflichtig.

Für die Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP / COMFORT wird das Leistungsmerkmal anschlusspezifisch (d. h. für alle Einzelrufnummern und jeden So-Anschluss) eingerichtet. Die Konditionen können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

NetAachen ist gesetzlich verpflichtet, den Inhaber des Anschlusses, von welchem die böswilligen Anrufe ausgehen, über die Auskunfterteilung zu unterrichten. Von dieser Verpflichtung kann NetAachen nur absehen, wenn der Kunde in seinem Antrag auf Einrichtung des Leistungsmerkmals schlüssig vorträgt, dass ihm aus der Mitteilung wesentliche Nachteile entstehen können und diese Nachteile bei Abwägung mit den schutzwürdigen Interessen des Anrufenden als wesentlich schwerwiegender erscheinen.

#### 2.3.4.12 Monatlicher Einzelverbindungsachweis (EVN) und tagesaktuelles Einzelverbindungsachweiswerkzeug zur Gebührenausswertung

Der Einzelverbindungsachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Ein Einzelverbindungsachweis kann optional zu der monatlichen Rechnung entweder in gekürzter oder ungekürzter Form beauftragt werden.

Der Kunde hat bei der Beauftragung des Einzelverbindungsachweises die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind. Soweit der Kunde zum Einzelverbindungsachweis 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 Einzelverbindungsachweis ist für die Zeit ab der Beauftragung kostenfrei. Nach Ablauf von sechs Monaten (gerechnet ab jeweils zugehörigem Rechnungsmonat) werden Einzelverbindungsachweise gelöscht. Ein Einzelverbindungsachweis kann im Rahmen der Speicherfristen auch kostenpflichtig rückwirkend erstellt werden. Eine rückwirkende Beauftragung ist nur möglich, wenn der Kunde erklärt, dass er alle Mitbenutzer des Telefonanschlusses vor dem gewünschten Zeitpunkt der rückwirkenden Erstellung des EVN über einen beabsichtigten EVN informiert hat. Falls der vom Kunden beauftragte Telefonanschluss gewerblich genutzt wird, muss der Kunde vor dem rückwirkenden Zeitpunkt der beabsichtigten EVN-Erstellung

alle Mitarbeiter über den beabsichtigten EVN unterrichtet haben und einen evtl. vorhandenen Betriebs- bzw. Personalrat entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt haben. Die rückwirkende Erstellung des EVN ist kostenpflichtig. Die aktuellen Preise erfahren Sie auf Anfrage.

Für eine Gebührenausswertung stellt NetAachen die Verbindungsinformationen tagesaktuell zur Auswertung durch den Kunden online zur Verfügung (tagesaktuelles Einzelverbindungsachweiswerkzeug). Auf einem Server werden die folgenden Verbindungsinformationen abgelegt, sodass bei Bedarf der Kunde nach Einloggen in den Online-Service auf seinem Kundenaccount die aktuellen Daten vom Server abrufen kann, und zwar sortiert nach:

- ▶ Kunde
- ▶ Anschluss
- ▶ Datum
- ▶ Uhrzeit
- ▶ Dauer
- ▶ Zielrufnummer
- ▶ Zone

Sonntags in der Zeit von 13:00 bis 22:00 Uhr können die Daten nicht aktualisiert bereit gestellt werden.

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.

#### 2.3.4.13 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt NetAachen Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom AG („Datenredaktion der Deutschen Telekom AG“). Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlussanschrift des Kunden regional zugeordnet. NetAachen schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

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

#### 2.3.4.14 Sperren

##### a) Allgemeine Sperren und R-Gespräche

Für die Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP / COMFORT kann der Kunde grundsätzliche Sperren für abgehende Gespräche z. B. zu 0900-, Fern-, oder Mobilfunkzielen einrichten lassen. Die gebührenpflichtige NetAachen-Hotline ist von dieser Sperrung nicht betroffen und weiter erreichbar. Es ist zu beachten, dass trotz eingerichteter Sperren die Weitervermittlung über Auskunftsdienste zu den gesperrten Zielen erfolgen kann! Sollte dies nicht gewünscht sein, sind zusätzlich individuelle Sperren für Auskunftsdienste einzurichten.

Für PRO NET DOPPEL-FLAT IP / COMFORT kann eine individuelle Sperre über NetAachen beauftragt werden. Die Konditionen für das Ausrichten von Sperren können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

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 be-

reichtigt, eine Gebühr zu berechnen. Ob und in welcher Höhe NetAachen für die Veranlassung der Löschung von der Liste durch die Bundesnetzagentur eine Gebühr erhebt, richtet sich nach der jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung der Löschung gültigen Preisliste. 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

## b) Individuelle Sperren

Der Kunde kann bis zu vier individuelle Sperren von Rufnummern für die Anschlussart PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT 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 Teilnehmerrufnummern des S<sub>0</sub>-Anschlusses. Für die Einrichtung der individuellen Sperre hat der Kunde das in der bei Beauftragung gültigen Preisliste vorgesehene Entgelt zu zahlen. Auf Wunsch des Kunden schaltet NetAachen den Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen, jederzeit wieder unentgeltlich frei.

Die Konditionen für die individuellen Sperren können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

### 2.3.4.15 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. Insofern wird eine Information in Textform drei Tage vor der beabsichtigten Sperre versandt. In besonders dringlichen Fällen kann auch ohne vorherige Mitteilung gesperrt werden. Erklärt der Kunde in Textform, dass das mitgeteilte Aufkommen seine Richtigkeit habe, entsperrt NetAachen unverzüglich die betroffene Leistung wieder.

### 2.3.5 Einschränkungen

Folgende Dienste bzw. Leistungsmerkmale können mit dem Telefonie-Dienst Pro Phone nicht realisiert werden:

#### a) Bevorrechtigung im Katastrophenfall

Bevorrechtigung von abgehenden Gesprächen im Katastrophenfall für autorisierte Kunden, z. B. Ärzte, Polizei, Feuerwehr etc.

#### b) Übermittlung von Gebühreninformationen (AOC)

Die Übermittlung von Gebühreninformationen bzw. Entgeltinformationen in Tarifeinheiten während der Verbindung (AOC-d, Advice of Charge – during) oder am Ende der Verbindung (AOC-e, Advice of Charge – end) durch NetAachen.

Alternativ kann das unter Ziff 2.3.4.12 beschriebene tagesaktuelle Einzelverbindungsauswertungstool genutzt werden.

#### c) Brandmelde- und Alarmanlagen mit X.31

Der Betrieb von Brandmelde- oder Alarmanlagen, die das Protokoll X.31 nutzen, ist technisch nicht möglich.

#### d) Notstromversorgung

Standardmäßig wird eine Notstromversorgung nicht realisiert bzw. technisch nicht unterstützt. Im Zuge der damit verbundenen fehlenden Fremdspeisung bei einem Stromausfall werden keine Fahrstuhlanschlüsse, Einbruch- und Brandmeldeanlagen oder Notruftelefone unterstützt.

#### e) Call-by-call und Preselection

#### f) Connected Line Identification Restriction – ständige Unterdrückung (COLR-su)

Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei ankommenden Verbindungen (Connected Line Identification Restriction / COLR – ständige Unterdrückung (su))

#### g) Gerichtete Sprachkanäle

Die Sprachkanäle können nicht aufgeteilt werden in Sprachkanäle, die entweder nur kommende oder nur abgehende Verbindungen zulassen. Alle Sprachkanäle werden sowohl für kommende als auch abgehende Verbindungen konfiguriert.

## 2.4 Asymmetrischer Internet-Dienst Pro Net

### 2.4.1 Bandbreite

NetAachen bietet dem Kunden einen asymmetrischen Breitband-Zugang mit folgenden maximalen Bandbreiten inklusive Protokoll-Overhead an:

Bandbreite	Max. Download	Max. Upload (Standard)	Übertragungsverfahren
ADSL 6M	6 Mbit/s	736 kbit/s	ADSL / ADSL 2+
ADSL 18M	18 Mbit/s	1024 kbit/s	ADSL / ADSL 2+
AVDSL 25M	25 Mbit/s	2,5 Mbit/s	AVDSL (VDSL asymmetrisch)
AVDSL 50M	50 Mbit/s	5 Mbit/s	AVDSL (VDSL asymmetrisch)
AVDSL 100M	100 Mbit/s	10 Mbit/s	AVDSL (VDSL asymmetrisch)

Download bezeichnet Datenverkehr vom Netzknoten der NetAachen zum Kunden, Upload den Datenverkehr vom Kunden zum Netzknoten der NetAachen. Die Bandbreite bei ADSL / ADSL 2+ wird regelmäßig auf Basis der am Kundenstandort vorhandenen Kupfer-Teilnehmeranschlussleitung bereit gestellt. Die für die Erreichung der Bandbreite bei AVDSL notwendige Technik und die Übertragungswege werden vom NetAachen-Netzknoten bis zum NetAachen-Gebäudeanschluss – dies ist die zentrale Telekommunikationseinrichtung des Gebäudes (Installationsadresse), i. d. R. im Keller – gewährleistet. 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 bei ADSL / ADSL 2+ bzw. gemessen von der Anschlussdose des Kunden bis zum NetAachen-Gebäudeanschluss bei AVDSL), 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 sicherzustellen. Dies kann in Extremfällen zu einer kurzzeitigen Verbindungsunterbrechung führen.

Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist außerdem abhängig von den vom Kunden verwendeten Daten-Geräten, von deren Eigenschaften sowie von den Verbindungen untereinander. Dies betrifft alle eingesetzten Geräte in der Signalkette vom Endgerät über evtl. eingesetzte Router (oder sonstigen Netzwerkgeräten) bis hin zum Kunden-Computer inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software. 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 und das Rücktritts- / Sonderkündigungsrecht nach Ziff.4.2 und 4.3 wird hingewiesen.

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

## 2.4.2 Wechsel der Bandbreite

Ein Wechsel der Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein zum Zeitpunkt des Kundenwechselauftrages von NetAachen angebotenes Produktbündel möglich. Es gelten die Regelungen von Ziff. 2.4.1.

Zudem kann ein Wechsel der Bandbreite einen Wechsel des Übertragungsverfahrens (ADSL <> ADSL 2+) erfordern. Damit kann eine Neuschaltung der Teilnehmeranschlussleitung (TAL) verbunden sein oder die Schaltung einer neuen Übertragungstechnik (z. B. Wechsel ADSL <> AVDSL). Der Wechsel erfolgt für den Kunden kostenfrei. Ein Wechsel des Übertragungsverfahrens kann einen Austausch der beim Kunden eingesetzten Endgeräte erfordern. Es gilt hierfür entsprechend Ziff. 2.2.

Wenn der Bandbreitenwechsel mit einer Änderung des Übertragungsverfahrens verbunden ist, erfolgt die Bereitstellung nach erfolgter Neuschaltung der TAL bzw. nach Realisierung der neuen Übertragungstechnik. Es wird auf Ziff. 2.1 verwiesen.

Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, kann NetAachen von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade entsprechend Ziff. 4.2 mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Kundenwechselauftrag wieder auflebt und fortgesetzt wird.

Der Bandbreitenwechsel kann einmal im Monat vorgenommen werden und ist kostenlos. Innerhalb einer Mindestvertragslaufzeit ist nur der Wechsel zu einer höheren Bandbreite möglich. Ein bisher von NetAachen überlassenes Endgerät, welches durch ein neues Leihgerät ersetzt werden muss, ist an NetAachen unverzüglich zurückzugeben. Ziff. 7.5 gilt entsprechend. Der Bandbreitenwechsel erfolgt durch schriftliche Auftragserteilung und wird zum Anfang des folgenden Kalendermonats (erster Kalendertag) vollzogen, sofern der Auftrag bis zum 15. des laufenden Monats bei NetAachen in schriftlicher Form eingegangen ist, sonst zum ersten Kalendertag des darauffolgenden Monats. Bei einem Bandbreitenwechsel werden zuvor aktivierte oder bestellte zusätzliche Leistungen wie die Beauftragung einer festen IP automatisch übernommen, sofern nicht explizit eine Änderung durch den Kunden beauftragt wird.

## 2.4.3 Option erhöhte Upload-Bandbreite

Auf Wunsch kann sich der Kunde eine zu seiner Standard-Upload-Geschwindigkeit gem. Ziff. 2.4.1 zusätzliche Upload-Bandbreite für seinen Pro Net DSL-Anschluss einrichten lassen. Für Anschlüsse mit 25 Mbit/s oder 50 Mbit/s im Download ist eine Verdopplung der Upload-Bandbreite (2,5 Mbit/s auf 5 Mbit/s bzw. 5 Mbit/s auf 10 Mbit/s/Upload) möglich. Die Hinzu- oder Abbestellung der zusätzlichen Upload-Geschwindigkeit kann einmal im Monat zum Anfang des Folgemonats (1. Kalendertag) vorgenommen werden, sofern der Auftrag bis zum 15. des laufenden Monats bei NetAachen in schriftlicher Form eingegangen ist. Die Erhöhung der (Standard-) Upload-Geschwindigkeit ist entgeltpflichtig. Die Tarife und Konditionen sind der jeweils bei Hinzubestellung aktuellen Preisliste zu entnehmen.

## 2.5 Internettarife

### 2.5.1 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.

Hinweis: Ausdrücklich ausgenommen von den DSL-Internettarifen Flatrate und Minute sind Datenübertragungen per Analog-Modem oder ISDN, siehe Ziff. 2.6.9. Diese werden mit einem eigenen Tarif gemäß der für den Vertrag aktuell maßgeblichen Preisliste Pro Net Doppel-Flat IP abgerechnet.

### 2.5.2 Zeitabhängiger Tarif

Beim zeitabhängigen Tarif wird die Online-Zeit 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 Internetverbindung nicht automatisch mit Ausschalten des PCs beendet wird oder z. B. der Anwender den Router so eingestellt hat, dass er die Internetverbindung stets aufrecht erhält. NetAachen empfiehlt generell, Router nur in Verbindung mit einer Internet-Flatrate zu verwenden oder bei Nichtbenutzung vom Strom zu trennen.

### 2.5.3 Tarif Flatrate

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

## 4 Wechsel des Internettarifs

Ein Wechsel des Internettarifs ist nur durch einen Wechsel auf ein zum Zeitpunkt des Kundenwechselauftrages von NetAachen angebotenes Produktbündel möglich. Es gelten die Regelungen von Ziff. 2.4.2.

## 2.6 Internetdienste und Optionen

### 2.6.1 Allgemeines

Mit dem DSL-Internetzugang stellt NetAachen dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Aus technischen, rechtlichen oder Sicherheitsgründen behält sich NetAachen gerade auch zum Schutz seiner Kunden vor, bestimmte Teile des Internets zu sperren, wenn dies erforderlich ist; z. B. Server zu sperren, von denen Spam-Mails in überdurchschnittlichem Maße empfangen wurden und deren Betreiber nicht zur Unterbindung von Spam-Mails einschreiten. Als Nichteinschreiten gilt es auch, wenn ein Betreiber auf Anforderung der NetAachen sich nicht zum Einschreiten verpflichtet bzw. NetAachen darlegt, dass und wie er einzuschreiten gedenkt. Die Authentifizierung erfolgt über PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert. Durch die Einwahl über die Netzknoten von NetAachen erhält der Kunde die Möglichkeit, Daten (Texte, Bilder etc.) über das Internet zu übertragen. Dabei stellt NetAachen die Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung und übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Die ununterbrochene Verfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Einzelne im Internet oder im Netz von NetAachen von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von NetAachen. NetAachen behält sich vor, Proxies oder Caches einzusetzen. Der Benutzer erhält für die Dauer der Einwahl standardmäßig eine dynamische IP-Adresse aus dem NetAachen-IP-Adressraum zugewiesen; d. h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von NetAachen automatisch vergeben. Erfolgt 30 Minuten lang kein Datenverkehr (Inaktivität), wird die bestehende Verbindung in das Internet serverseitig getrennt. Eine bestehende Internetverbindung wird auch bei Aktivität generell nach ca. 12 Stunden getrennt.

Mit der Option Feste IP (siehe Ziff. 2.6.8) 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-Zugangsoftware) installieren, der den Internet-Zugang mit dem PPPoE-Protokoll (Point to Point Protocol over Ethernet) steuert. Die DSL-Zugangsoftware der NetAachen wird dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Ein Rechtsanspruch auf die Bereitstellung der Zugangsoftware besteht nicht. Die Kompatibilität der Zugangsoftware 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-Zugangsoftware von NetAachen und/oder des Herstellers einverstanden, andernfalls kann die Software nicht zur Verfügung gestellt werden. Die von NetAachen zur Verfügung gestellte Zugangsoftware dient nur der Nutzung in unveränderter Form auf dem PC oder Laptop. NetAachen haftet nicht für Schäden, die aus Softwarefehlern, Installation oder Nutzung der Zugangsoftware entstehen. Auf Ziff. 7.2 wird hingewiesen. Im Übrigen bleibt Ziff. 9 der AGB unberührt.

### 2.6.2 Benutzername

Als integralen Bestandteil des DSL-Internetzugangs 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 sechs Wochen zum Quartalsende beauftragt werden. Die Nutzung und Beauftragung zusätzlicher Benutzernamen ist kostenpflichtig. Nähere Informationen

können der aktuellen Preisliste entnommen werden. Es gilt die für den Vertrag aktuell maßgebliche Preisliste (vgl. Ziff. 2.6.1).

Es ist nur eine gleichzeitige DSL-Einwahl je Benutzernamen möglich. Die Nutzung des Stamm-Benutzernamens sowie zusätzlicher Benutzernamen ist nur für den dafür vorgesehenen Anschluss erlaubt. Es ist untersagt, Benutzernamen oder Internet-Passwörter für den Zugang an einem anderen Anschluss einzusetzen oder Dritten bekannt zu geben oder zu überlassen. Soweit der Anschluss mit Wireless-LAN-Technik genutzt wird, darf der Kunde Dritten die Nutzung des Anschlusses auch bei nur vorübergehender Überlassung nur innerhalb seiner selbst genutzten Räume zur Nutzung überlassen. Die Regelungen der Ziff. 5 der AGB insbesondere betreffend dauerhafte Überlassung oder entgeltliche Überlassung an Dritte gelten daneben uneingeschränkt. Das zur Einwahl zusätzlich erforderliche Internet-Passwort wird vom Kunden bestimmt und kann von diesem jederzeit unter Berücksichtigung der von NetAachen zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung vorgegebenen Mindestanforderungen geändert werden. Die jeweils aktuell geltenden Mindestanforderungen sind auf den Online-Seiten der NetAachen spezifiziert. Bereits vorhandene Benutzernamen von NetAachen können in den DSL-Internetzugang überführt werden. Werden Benutzernamen Dritter in den DSL-Internetzugang 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.

### 2.6.3 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. 2.6.4 und Ziff. 2.6.7 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-E-Mails (Spam, siehe Ziff. 2.6.4) möglichst gering zu halten, wird die Nutzung der Aliase ausdrücklich empfohlen. Soweit noch nicht vergeben, sind die Aliase durch den Kunden 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 1GB 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 MB 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. 2.6.4).

### 2.6.4 Anti-Spam-Filter

NetAachen stellt dem Kunden gebührenfrei einen Anti-Spam-Filter zur Verfügung, um das Postfach des Kunden vor unerwünschten Werbe-E-Mails (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 Mail-Client verwendet, müssen entsprechende Filterregeln eingerichtet werden. Die Filterregeln können nur bei externen Mail-Programmen angewandt werden, welche die Überprüfung der E-Mails im Header zulassen.

### 2.6.5 Homepage

Dem Kunden wird auf einem Server von NetAachen ein Speicherplatz von 20 MB je zugeteiltem Benutzernamen für die Bereitstellung einer Homepage zur Verfügung gestellt. Die Erstellung der Homepage ist alleinige Aufgabe des Kunden. Von der Homepage können Daten im Umfang von bis zu 1,5 GB 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.

### 2.6.6 Newsgroups

NetAachen gewährt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Zugang zu öffentlichen Diskussionsforen (Newsgroups). Die Auswahl der Newsgroups sowie die Dauer der Speicherung von öffentlichen Nachrichten liegen im Ermessen von NetAachen. Der Kunde hat keinerlei Anspruch auf bestimmte Newsgroups sowie die Vollständigkeit von

Newsgroups. Das Versenden und Empfangen von News wird nicht zeitnah zugesichert, ebenso werden keine Verfügbarkeiten und Bandbreiten der Newsserver zugesichert. Maximal werden gleichzeitig bis zu vier NNTP-Sessions (Network News Transport Protocol) je zugeteiltem Benutzernamen zugelassen. Für das Lesen der Newsgroups benötigt der Kunde einen Newsreader, der nicht von NetAachen gestellt wird. Der Teilnehmer verpflichtet sich, dass seine Postings den gängigen RFC-Standards genügen (z. B. gültige Absender-Adresse). Das Versenden von News-Spam (unerlaubte Werbepostings u. a.) ist nicht erlaubt und führt zur Sperrung des Accounts. Der Zugriff auf reine Text-Newsgroups ist gebührenfrei.

### 2.6.7 Option 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](http://www.netaachen.de) aufgeführt. Vor Beginn der Installation hat der Kunde eine Datensicherung (Backup) durchzuführen, siehe auch Ziff. 7.2. 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.

### 2.6.8 Option Feste IP

Pro Net Doppel-Flat IP 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 Doppel-Flat IP-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 Endgerät des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Die zugeteilte feste IP-Adresse ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen NetAachen und dem Kunden gültig. NetAachen behält sich die Änderung der festen IP-Adresse aus tech-

nischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zuweisung einer neuen festen IP-Adresse entstehen nicht. Die feste IP-Adresse ist ausschließlich mit dem jeweiligen Pro Net Doppel-Flat IP-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. 2.6.1). 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 bis zum 15. des laufenden Monats bei NetAachen eingegangen ist. Die Änderung der Adressvergabe ist entgeltpflichtig. Die Tarife und Konditionen sind der bei Bestellung aktuellen Preisliste zu entnehmen.

### 2.6.9 Analog-/ISDN-Einzelplatzzugang

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

Eine Einwahl mit einem analogen Modem ist nur möglich, wenn der Dienst T.38 abgeschaltet ist und Faxe über den Dienst G.711 übertragen werden. Eine Übertragung mit V.90 und 56kFlex kann nicht gewährleistet werden.

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 wird das Protokoll V.34 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 der zum Zeitpunkt der jeweiligen Einwahl aktuell gültigen 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.

### 2.6.10 Installationservice

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

#### 2.6.10.1 Basis-Installationservice

Folgende Leistungen sind im Basis-Installationservice 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).

#### 2.6.10.2 Premium-Installationservice

Im Premium-Installationservice sind zusätzlich zum Umfang des Basis-Installationservices 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

### 2.6.10.3 Extra-Montage

Für alle nicht in den Installationspaketen enthaltenen Leistungen wird auf Anfrage ein Angebot erstellt und nach erbrachter Leistung separat nach Aufwand mit dem Kunden abgerechnet.

Zu den Extraleistungen 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 sowie ggf. die Konfiguration einer kundeneigenen Telefonanlage
- ▶ Installation und Konfiguration von Erweiterungskarten für PC (z. B. Ethernet-Karte)

Für die Erbringung der Leistungen durch einen Servicetechniker vereinbart NetAachen oder deren Erfüllungsgehilfen mit dem Kunden einen Besuchstermin. Die Beschaffung und der Erwerb der erforderlichen Erweiterungskarten sowie das Vorhandensein der notwendigen Anschlusseinrichtungen (wie Ethernet-Karten, Switches / Hubs oder sonstige PC-Schnittstellen) für die Installationen obliegen dem Kunden. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten. Für die Leistungserbringung muss der Kunde eine Original-CD des Betriebssystems bereit stellen. Für den Aufbau und Test der DSL-Verbindung ins Internet im Rahmen der Installationen muss der Kunde über einen gültigen NetAachen-Benutzernamen (Stamm-Account) verfügen. Für die Installation und Konfiguration der Erweiterungskarten im Rahmen der Installationen ist die vom Hersteller der Karte angegebene Spezifikation, insbesondere die Betriebssystemunterstützung, maßgeblich. Trifft der Servicetechniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung von NetAachen durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin

- ▶ bei vereinbarter Basis-Installation eine Aufwandspauschale von 75% des Tarifs für die Basis-Installation gemäß der bei der Beauftragung aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dies gilt entsprechend auch bei Beauftragung des Premium-Installationservice
- ▶ bei vereinbarter Extramontage als Aufwandspauschale die Anfahrtspauschale und der Tarif für die ersten 15 Minuten in Rechnung gestellt

Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Aufwand für NetAachen geringer oder höher war. Da bei Installationen von Erweiterungskarten, die nicht über NetAachen bezogen wurden, der Servicetechniker die Hard- und Software ggf. nicht detailliert kennt, wird der Installationsbetrag dort auch bei erfolglosem Installationsversuch durch NetAachen fällig, es sei denn, dass die Installation nicht daran scheitert, dass der Servicetechniker die Hard- und Software nicht hinreichend kennt.

## 3 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

### 3.1 Allgemeines

Grundlage für alle Telefentarife ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste PROFESSIONAL PHONE für den Kundentarif und für sonstige Leistungen für Telefonie, soweit sich aus den Regelungen dieser besonderen Geschäftsbedingungen bzw. Leistungsbeschreibung nicht etwas anderes ergibt. Eine vollständige Darstellung aller Gesprächsgebühren ist in der jeweiligen Tarifpreisliste für PROFESSIONAL PHONE zusammengestellt. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 4.1 und/oder 11 der AGB bleiben unberührt.

Soweit diese Leistungsbeschreibung auf die bei Vertragsschluss bzw. zum Zeitpunkt des Kundenauftrages aktuell maßgebliche Preisliste verweist, umfasst der Verweis auch die Änderungen der ursprünglich maßgeblichen Preisliste durch Änderungen nach den Ziff. 4.1 und/oder 11 der AGB.

Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine bei der jeweiligen Nutzung / Beauftragung / Störungsmeldung gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er die jeweils aktuell gültige Preisliste bei dem jeweiligen Vertriebsbeauftragten vorab anfordern kann.

### 3.2 Konfigurations- und Erweiterungsleistungen

Die Ersteinrichtung des Telefon-Dienstes ist kostenpflichtig.

Zu den Konfigurations- und Erweiterungsleistungen der Leistungsmerkmale für PRO NET DOPPEL-FLAT IP / COMFORT s. Ziff. 2.3.

Änderungen der Leistungsmerkmale können zum Folgemonat mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende durchgeführt werden.

Zusätzlich zum Telefonie-Verbrauchstarif können verschiedene Optionstarife für verschiedene Ziele beauftragt werden. Die Kombinatoriken, Hinweise, Bedingungen und näheren Konditionen können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Optionstarife entnommen werden.

Optionstarife und Wechsel des Telefon-(Verbrauchs-)Tarif für PRO NET DOPPEL-FLAT IP / COMFORT können nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit bzw. Vertragsverlängerung zum Folgequartal mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende durchgeführt werden.

### 3.3 Erstinbetriebnahme

Für die Einrichtung der Dienste (Erstinstallation) ist vom Kunden ein Einrichtungspreis zu entrichten.

Die einzelnen Einrichtungspreise werden in den bei Beauftragung gültigen Preislisten PROFESSIONAL PHONE und PROFESSIONAL NET geregelt.

Nicht im Einrichtungspreis enthalten sind die Erstellung des Leitungsnetzes oder die Konfiguration des Kundennetzes sowie eine ausführliche Schulung der Mitarbeiter. Diese bedürfen einer gesonderten individuellen Vereinbarung.

### 3.4 Versandkostenpauschale

Bei Abschluss eines Neukundenauftrages wird die Versandkostenpauschale nur einmal je Anschluss fällig, auch wenn die Versendung der Hardware in mehreren Teillieferungen erfolgen muss.

Bei bestehenden Verträgen wird die Versandkostenpauschale für jede Hinzubuchung oder Änderung eines CPE fällig. Die Höhe der Versandkostenpauschale ist den bei Beauftragung gültigen Preislisten PROFESSIONAL PHONE und PROFESSIONAL NET zu entnehmen.

### 3.5 Rechnungsstellung

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

Hinweis: Will der Kunde die in der Rechnung ausgewiesene Umsatzsteuer im Rahmen seines Vorsteuerabzugs geltend machen, genügt der selbst hergestellte Ausdruck bei Online-Rechnungsversand nicht den gesetzlichen Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechts, und der Kunde muss für den Vorsteuerabzug den Rechnungsversand per Post beibehalten.

## 4 Vertragslaufzeit, Umzug und Kündigung

### 4.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit im Rahmen des Vertrages in Auftrag gegebener Dienstleistungen, Produkte oder Produktgruppen ist im jeweiligen Kundenauftrag geregelt und festgelegt.

Sofern nicht anders vereinbart, gilt eine (Standard-)Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig Monaten zum folgenden Kalendermonatsende. Der Vertrag verlängert sich jeweils um zwölf Monate, wenn er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. zum Ende einer Verlängerung schriftlich gekündigt wird.

Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Das Recht, optionale Leistungen gesondert zu kündigen (z. B. Optionstarif – vgl. Ziff. 4.4), bleibt unberührt.

PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT wird nur in Verbindung mit einem Telefon-(Verbrauchs-)Tarif von NetAachen angeboten (PROFESSIONAL PHONE | Tarif).

Die Mindestvertragslaufzeit und Vertragslaufzeit speziell für den Telefon-(Verbrauchs-)Tarif bestimmt sich nach den Angaben des NetAachen-Business-(Verbrauchs-)Tarifs und den bei Beauftragung gültigen Preislisten, dem Angebotsschreiben und dem Vertrag. Der Vertrag für den NetAachen-Verbrauchs-Tarif ist, soweit sich nicht etwas anderes aus dem jeweiligen Auftrag, Umzugsauftrag, der Preisliste (Tarif) oder Zusatzvereinbarung ergibt, mit einer Frist von zwei Wochen zum Quartalsende schriftlich ordentlich kündbar.

Die Mindestvertragslaufzeit der Optionstarife beträgt vierundzwanzig Monate. Bestehende Verträge verlängern sich entsprechend auf 24 Monate.

Ein Downgrade (Wechsel zu einer niedrigeren Bandbreite innerhalb einer Zugangstechnologie) ist erst nach Ablauf der Vertragslaufzeit möglich.

Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist der Vertrag mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende schriftlich kündbar, soweit sich nicht aus dem Auftrag oder einer Zusatzvereinbarung etwas anderes ergibt.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt für beide Parteien unberührt. Es gilt Ziff. 10 der AGB der NetAachen.

#### 4.2 Rücktrittsrecht

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

- a) sich bis zur erstmaligen Bereitstellung 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
- b) sich nach einer erstmaligen Bereitstellung herausstellt, dass eine von NetAachen bei der DT AG zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden bestellte TAL technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen.
- c) sich unabhängig von der erstmaligen Bereitstellung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige Inhausverkabelung im Gebäude des Kundenanschlusses nicht oder in unzureichender Form vorhanden ist und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der Inhouseverkabelung im Gebäude auf Kosten des Kunden verständigen können und der Kunde diese auch nicht anderweitig auf seine Kosten vornimmt (vgl. Ziff. 2.1).
- d) sich unabhängig von dem Anschluss des Kundenstandorts herausstellt, dass aufgrund von Inkompatibilitäten die Leistung in dem geforderten Mindestumfang nicht erbracht werden kann. Dies gilt insbesondere für Abhängigkeiten zu den unterschiedlichsten Hard- und Software-Releases der kundeneigenen Endgeräte. NetAachen weist darauf hin, dass eine Interoperabilität für neuere Hard- und Software-Release-Stände der jeweiligen Endgeräte nicht automatisch gegeben sein muss.

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

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

#### 4.3 Sonderkündigungsrecht

NetAachen hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von vierzehn Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen,

- a) wenn die DT AG den Vertrag mit NetAachen über die zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige TAL wirksam beendet, ohne dass dies von NetAachen zu vertreten ist.

Das Kündigungsrecht gilt entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige TAL von einem anderen Unternehmen angemietet hat.

- b) wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z. B. wirksame Kündigung der Nutzungserklärung durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Anschlussleitung im Haus), ohne dass dies von NetAachen zu vertreten ist.
- c) sich erst nach der erstmaligen Bereitstellung unabhängig von dem Anschluss des Kundenstandorts herausstellt, dass die Leistung für PRO NET DOPPEL-FLAT IP in dem geforderten Mindestumfang nicht erbracht werden kann. Dies gilt insbesondere für Abhängigkeiten zu den unterschiedlichsten Hard- und Software-Releases der kundeneigenen Endgeräte. NetAachen weist darauf hin, dass eine Interoperabilität für neuere Hard- und Software-Release-Stände der jeweiligen Endgeräte nicht automatisch gegeben sein muss. Weiterhin gilt dies für Längenrestriktionen oder andere Einschränkungen bei einer genutzten TAL (s. auch Ziff. 2.1)

Die Regelung von Ziff. 13.4 der AGB bleibt unberührt.

Dem Kunden kommt im Fall des Buchstaben b) 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.

#### 4.4 Spätere Beauftragung von Leistungsmerkmalen/ Zusatzdiensten

Soweit der Kunde im Rahmen seines Vertragsverhältnisses (Bestandskunde) Merkmale oder Zusatzdienste noch nicht beauftragt hat, die nach der LB einer entsprechenden eigenen Beauftragung bedürfen (sei es mit dem Kundenauftrag für PRO NET DOPPEL-FLAT IP/COMFORT oder gesondert), kann der Kunde diese später nur insoweit beauftragen, als diese von NetAachen zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Die Konditionen richten sich bei späterer Beauftragung nach den zu diesem Zeitpunkt gültigen Konditionen/Preisen. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

#### 4.5 Wechsel des Kundenstandorts (Umzug)

Ein Wechsel des Installationsortes innerhalb des NetAachen-Versorgungsgebietes (Umzug/Wechsel eines Kundenstandortes) ist kostenpflichtig. Die Konditionen können den bei Beauftragung gültigen Preislisten sowie Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL PHONE und PROFESSIONAL NET entnommen werden. Der Umzug muss NetAachen mit einer Frist von sechs Wochen zum Folgemonatsende angezeigt werden. Bei Nichteinhaltung der Frist behält sich NetAachen vor, den Auftrag abzulehnen oder die ihr entstandenen zusätzlichen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

NetAachen wird den 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., fortführen. NetAachen wird die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine erneute Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung abgeben. Ziff. 2.1 gilt 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. 4.3. 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.

Soweit bei einem Wechsel des Installationsorts eine neue Mindestvertragslaufzeit vereinbart wird, gelten die vorstehenden Regelungen nach Ziff. 4.1 entsprechend. An die Stelle der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung tritt die erstmalige betriebsfähige Bereitstellung am neuen Installationsort.

Serviceleistungen werden gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen individuell vereinbart und nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Bei einem Umzug außerhalb des NetAachen-Versorgungsgebietes behält sich NetAachen die Prüfung alternativer Anbindungsmöglichkeiten des Kundenstandortes vor. Die Umzugskosten werden an den Kunden weitergereicht. Ist eine alternative Anbindung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich, so ist der Kunde zur Sonderkündigung mit einer Frist von drei Monaten zum Halbjahresende gegen Entschädigung der NetAachen wegen der Nichteinhaltung einer weitergehenden ordentlichen Kündigungsfrist berechtigt. Die Entschädigung beträgt achtzig Prozent der nutzungsunabhängigen Entgelte, die NetAachen in der Zeit zwischen der Beendigung aufgrund der Sonderkündigung und dem Beendigungszeitpunkt zugestanden hätten, zu dem der Kunde auch ohne das Sonderkündigungsrecht den Vertrag im Wege ordentlicher Kündigung hätte beenden können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Nachteil der NetAachen aufgrund der vorzeitigen Beendigung niedriger oder höher ist.

## 5 Service, Support und Service Level Agreement (SLA)

NetAachen übernimmt die Vorkonfiguration der beauftragten Dienste und insbesondere der CPE sowie alternativ den Versand oder die Vor-Ort-Installation.

Die genannten Entstör-, Reaktions-, Wiederherstellungs-, Wartungs- und Supportzeiten gelten nur für NetAachen-eigene oder von NetAachen gestellte Systeme, Endgeräte und Leitungswege.

### 5.1 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die dem Kunden geschuldeten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dies nicht in den Hoheitsbereich der NetAachen, und es handelt sich 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 der NetAachen berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als betriebsgefährdende Störung gelten alle Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden nach den jeweiligen Leistungsbeschreibungen der betroffenen Produkte geschuldeter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von NetAachen betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen. Verursacht eine vom Kunden bereitgestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorher Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne beseitigt werden, dass der Kunde vom Netz getrennt wird oder auf andere Weise sichergestellt wird, dass keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursacht werden können.

Der Kunde wird unverzüglich informiert. Eine Freischaltung oder Aufhebung sonstiger Maßnahmen darf der Kunde erst wieder von NetAachen fordern, wenn er die in seiner Sphäre liegende Ursache nachhaltig beseitigt hat, welche die betriebsgefährdende Störung verursachte.

### 5.2 Störungsannahme

Die Hotline des Geschäftskundensupports der NetAachen nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündliche Störungsmeldungen unter der Telefonnummer 0800 413-4130 entgegen, qualifiziert diese und leitet sie, wenn notwendig, an entsprechendes Fachpersonal weiter (Störungsannahme). Schriftliche Störungsmeldungen nimmt die Hotline montags bis freitags unter der E-Mail-Adresse [gk-support@netaachen.de](mailto:gk-support@netaachen.de) in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr entgegen.

Die Störungsannahme führt selbst keine Entstörung durch noch erbringt diese Beratungsleistungen zu Produkten, Dienstleistungen oder Diensten.

### 5.3 Störungsmeldung

Die Meldung einer Störung des Kunden bei der Hotline entsprechend Ziff. 5.2 erfolgt fernmündlich oder in Schriftform. Die Service-Hotline nimmt jegliche Störungsmeldung erst nach positiver Vertragsprüfung entgegen. Der Kunde hat

insoweit die NetAachen-Kundennummer bei der Störungsmeldung bereit zu halten. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, weil er vorgenannte Unterlagen nicht vorliegen hat, so wird die Störung nicht angenommen. Störungsmeldungen können weiterhin maschinell automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen. Bei Annahme der Störung erhält der Kunde eine Trouble-Ticket-Nummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation betreffend der Störungsmeldung.

### 5.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt im Standardvertrag innerhalb der Regelarbeitszeit (Montag bis Freitag 08:00 bis 22:00 Uhr, Samstag 08:00 bis 16:00 Uhr) acht Stunden. Gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt.

### 5.5 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, es sei denn, dass der Kunde gemäß Ziff. 5.7 fristgerecht und zu Recht mitteilt, dass die Entstörung nicht erfolgreich war.

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

### 5.6 Entstörzeiten

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

Die Entstörzeit ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr.

### 5.7 Entstörung und Wiederherstellungszeiten

Der Kunde wird über den Status seiner Störungsmeldung und den Fortschritt der Entstörung von der Störungsstelle in nicht definierten zeitlichen Abständen informiert.

Eine Entstörung gilt als erfolgreich, wenn der Kunde nach der Entstörung schriftlich oder fernmündlich eine Entstörung bekundet. Die unter Ziff. 5.6 genannten Fristen gelten nur für NetAachen-eigene Technik und Leitungswege.

Die Entstörung und Wiederherstellungszeit beträgt im Standardvertrag vierundzwanzig Stunden, wobei nur Zeiten innerhalb der Arbeitszeiten von montags bis freitags (8:00 bis 22:00 Uhr) mitgerechnet werden. Gesetzliche Feiertage, Samstage und Sonntage gehören nicht zur Arbeitszeit und bleiben somit bei der Wiederherstellungszeit unberücksichtigt.

Bei Störungsmeldungen, die samstags in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr eingehen, beginnt die Frist der Wiederherstellungszeit am darauffolgenden Werktag um 07:00 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.

### 5.8 Support

NetAachen stellt unter der Telefonnummer 0800 413 4130 oder der E-Mail-Adresse [gk-support@netaachen.de](mailto:gk-support@netaachen.de) einen Kundensupport für Beratungsleistungen zu Produkten oder Diensten bereit.

Die Rufnummer ist Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar, mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen.

Supportleistungen, welche im Rahmen des Telefonsupports nicht erbracht werden können, werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die Geschäfts-

bedingungen für Serviceleistungen der NetAachen sowie die darin enthaltenen Preise.

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

Supportleistungen werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die aktuellen Stundensätze für Servicetechniker der NetAachen, welche den bei der jeweiligen Inanspruchnahme des Kunden aktuellen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen zu entnehmen sind.

## **5.9 Wartung (gewöhnliche und außerplanmäßige Außerbetriebnahmen)**

### **5.9.1 Regel-Wartungsfenster**

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Dienste nutzt NetAachen (Regel-)Wartungsfenster. Bei Bedarf werden Wartungen werktags Montag bis Freitag von 01:00 bis 05:00 Uhr durchgeführt, in der Regel an maximal zwei Werktagen in jedem Quartal.

Während der Wartungszeit können die technischen Systeme im notwendigen Umfang außer Betrieb genommen werden, sodass die Verfügbarkeit des Anschlusses und der verbundenen Dienste zu dieser Zeit nicht zugesichert werden kann.

NetAachen legt höchsten Wert auf eine hochgradige Verfügbarkeit der Produkte. Aus diesem Grund werden aktive Anschlüsse nur in begründeten und unvermeidbaren Fällen außer Betrieb genommen.

### **5.9.2 Außerplanmäßige Wartungen**

Notwendige, azyklische bzw. außerplanmäßige Wartungen können auch außerhalb des Regel-Wartungsfensters durchgeführt werden. Sofern wartungsbedingte Unterbrechungen nicht häufiger als einmal pro Quartal auftreten und nicht länger als eine Stunde anhalten, gelten diese Unterbrechungen nicht als Störung.

## **5.10 Spezieller SLA-Vertrag**

Sollten die aufgeführten (Standard-)SLA- und Betriebsvereinbarungen den Ansprüchen des Kunden nicht genügen, so wird zwischen dem Kunden und NetAachen ein spezieller SLA-Vertrag geschlossen, welcher den Bedürfnissen des Kunden gerecht wird.

Bei Abschluss eines solchen SLA-Vertrags verlieren die aufgeführten Vereinbarungen, welche mit SLA gekennzeichnet sind, ihre Gültigkeit und werden durch den speziellen SLA-Vertrag ersetzt. Alle weiteren Punkte dieser Leistungsbeschreibung bleiben davon unberührt.

## **5.11 Entschädigung/Erstattungen**

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.

# **6 Rechte der NetAachen**

## **6.1 Außerbetriebnahme während der Serviceleistungen**

Soweit erforderlich ist NetAachen berechtigt, während der Servicearbeiten die CPE zu deaktivieren.

## **6.2 Rechte an Programmen/Supportunterlagen**

Der Kunde erhält das Recht, die zusammen mit den Anlagen ohne gesonderten Vertrag und ohne gesonderte Berechnung überlassenen Programme/Supportunterlagen mit den vereinbarten Leistungsmerkmalen zum Betrieb der Anlage zu nutzen. Alle anderen Rechte an den Programmen/Supportunterlagen verbleiben bei NetAachen. Der Kunde erhält kein Recht, die Programme/Supportunterlagen ohne vorheriges schriftliches Einverständnis von NetAachen zu vervielfältigen, zu ändern oder einem nicht autorisierten Dritten zugänglich zu machen.

## **6.3 Konfigurations- und Instandsetzungsservice – auch per Remote-Zugang**

NetAachen hält die Telefonie- und Internet-Dienste einschließlich des genutzten Breitbandanschlusses mit der Zugangstechnologie betriebsfähig.

NetAachen kann ihre Instandhaltungsverpflichtungen beim Kunden auch im Wege der Ferndiagnose unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere zum Datenschutz, erfüllen.

## **4 Erfüllungsgehilfen**

NetAachen ist jederzeit berechtigt, Erfüllungsgehilfen einzusetzen, die so dann die Mitwirkung des Kunden gemäß diesem Vertrag vom Kunden verlangen können.

# **7 Pflichten des Kunden**

## **7.1 Allgemeine Pflichten des Kunden**

**Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:**

- a) **Passwortschutz**  
Der Kunde ist verpflichtet, das Internet-Passwort vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren
- b) **Der Zugang zur Anschlussdose für die Montage der CPE muss frei zugänglich sein.** Eine Verlegung bzw. Demontage der Leitungen für die CPE ist nicht im Einrichtungspreis enthalten.  
Im Übrigen ist der Kunde nach der Montage berechtigt, Veränderungen vorzunehmen, die nicht das Netz der NetAachen berühren. Dabei gelten als Netzabschlusspunkt die jeweiligen Netzwerkboxen für den Anschluss der CPE. Der Kunde darf jedoch nur TK-Endgeräte (einschließlich Zubehör) anschließen, die systemspezifisch geeignet sind. Im Zweifelsfall muss er sich vorher mit NetAachen abstimmen. Verbleiben auch danach Zweifel, darf er von NetAachen nicht zugelassene TK-Endgeräte (einschließlich Zubehör) nicht an das Netz anschließen.
- c) **Der Kunde ist verpflichtet, NetAachen rechtzeitig vor Inbetriebnahme der Anlage und Auslieferung der systemspezifischen CPE die Anwenderdaten entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang verbindlich mitzuteilen (z. B. mittels eines ausgefüllten Fragebogens), da andernfalls die Inbetriebnahme nicht termingerecht gewährleistet werden kann.** Ändert der Kunde nachträglich diese Daten oder den Leistungsumfang, so werden die damit verbundenen zusätzlichen Leistungen zu den bei Beauftragung dafür gültigen Preisen gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen nach Aufwand gesondert berechnet.
- d) **Soweit erforderlich, stellt der Kunde geeignete und verschließbare Lager- und Aufenthaltsräume zur Verfügung.** Arbeiten an nicht schwachstromtechnischen Einrichtungen, insbesondere Starkstromeinrichtungen, sowie Stemm-, Maurer-, Erd-, Beton-, Bau- und Gerüstarbeiten einschließlich der dazu benötigten Baustoffe übernimmt der Kunde auf seine Verantwortung und Rechnung.
- e) **Der Kunde stellt auf Anforderung von NetAachen oder deren Erfüllungsgehilfen unentgeltlich und im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre sowie über die von ihm genutzten Geräte, Gebrauchsanweisungen und technischen Spezifikationen zur Verfügung.**  
Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, so ist NetAachen oder deren Erfüllungsgehilfe berechtigt, die Arbeiten zu verweigern und bisher entstandene Kosten in Rechnung zu stellen.
- f) **Der Kunde muss NetAachen Zugang zu den erforderlichen Räumlichkeiten gewähren.**  
Trifft der Servicetechniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so werden dem Kunden die Zeiten der nutzlosen An-/Abfahrt gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen und den bei Beauftragung gültigen Servicepreisen für An-/Abfahrt gesondert berechnet. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Aufwand geringer oder höher war.
- g) **Die notwendige elektrische Versorgung (230-V-Anschlüsse) für den Betrieb aller notwendigen Endgeräte sowie der erforderliche Potenzialausgleich sind auf eigene Kosten durch den Kunden bereitzustellen.**
- h) **Zum Betrieb der CPE dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von NetAachen oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.**

- i) Nach Abgabe einer Störungsmeldung des Kunden sind NetAachen die entstandenen Aufwendungen gem. den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen und den bei Beauftragung gültigen Servicepreisen nach Aufwand vom Kunden zu ersetzen, wenn sich im Rahmen der Störungsbeseitigung oder im Rahmen der Störungserkennung herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag.
- j) Sind die in stand zu setzenden TK-Endgeräte Eigentum des Kunden, so ist der NetAachen ein Wechsel des vereinbarten Installationsortes rechtzeitig mitzuteilen.
- k) Die vereinbarten Preise sind fristgerecht zu zahlen. Für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde der NetAachen die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat.

NetAachen ist zur Sperre des Telefonanschlusses (s. Ziff. 2.3) gemäß den jeweiligen gesetzlichen, insbesondere telekommunikationsrechtlichen Bestimmungen befugt.

## 7.2 Datensicherung

Dem Kunden obliegt es, über der allgemeinen Datensicherungspflicht gemäß Ziff. 4.9 der AGB hinaus, vor der Installation des DSL-Anschlusses bzw. DSL-Internetzugangs alle bereits vorhandenen Daten seines Rechners zu sichern. Soweit durch die Arbeiten der Servicetechniker Rückwirkungen auf EDV-Anlagen bzw. sonstige Datenverarbeitungssysteme des Kunden möglich sind, ist der Kunde zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet.

Der Kunde hat vor Beginn der Arbeiten durch NetAachen die Daten auf eigene Kosten so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial (Back-up) mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

## 7.3 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 Internetdienste noch sonst wettbewerbswidrig nutzen, insbesondere hat der Kunde folgende Handlungen zu unterlassen:

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

## 7.4 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insoweit ist dringend im Rahmen des Internetanschlusses dem Kunden zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner, Spyware einzusetzen. NetAachen bietet als besondere Leistung die Option eines Sicherheitspaketes an (vgl. Ziff. 2.6.7). Einen absoluten Schutz bietet letztlich allerdings keine Sicherheitssoftware.

Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unrechtmäßig 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 be-

gründet keinen absoluten Schutz. Dies gilt ebenso für WLAN-fähige Router, die der Kunde von NetAachen erworben hat (vgl. Ziff. 7.1).

Um den Missbrauch von Telefonanlagen (z. B. sog. Hacking) zu vermeiden, obliegt es dem Kunden, Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der kundeneigenen Anlage vor unberechtigtem Zugriff zu ergreifen. Es wird daher empfohlen, Passwörter nicht im Auslieferungszustand zu belassen sowie temporär nicht benötigte Zugangsmöglichkeiten zur Anlage, kostenpflichtige Sonderrufnummern oder teure internationale Ziele zu sperren und zusätzliche Sicherheitssoftware- 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 seiner Telefonanlage entstehen (z. B. hohe Verbindungskosten auf der NetAachen-Rechnung für ausländische Destinationen).

## 7.5 Umgang mit Mietobjekten/Versicherungsschutz/Herausgabe

Der Kunde hat die ihm leihweise überlassenen Gegenstände, insbesondere CPE, pfleglich zu behandeln (Schutz vor Feuchtigkeit etc.).

Er hat NetAachen alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich mitzuteilen.

Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde die CPE herauszugeben bzw. die Demontage und den Abtransport zu dulden.

Dem Kunden steht keinerlei Zurückbehaltungsrecht an den CPE zu.

Der Kunde haftet für Beschädigungen und Verlust der Anlage bzw. von Anlagenteilen und des angelieferten Materials bis zur Rückgabe an NetAachen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er den Schaden nicht zu vertreten hat.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses obliegt dem Kunden die unverzügliche ordnungsgemäße Bereitstellung der von NetAachen leihweise überlassenen Systemtechnik und sonstiger Komponenten. Zur Abholung des Eigentums von NetAachen wird entweder ein Termin oder der Rückversand vereinbart. Die Anfahrtskosten werden in Rechnung gestellt, wenn trotz vereinbartem Termin der Kunde zur Abholung des Eigentums von NetAachen nicht anzutreffen war.

## 8 Gewährleistung

- a) NetAachen verpflichtet sich, alle Mängel, deren Ursachen nachweisbar vor dem Gefahrenübergang bzw. der abgenommenen Leistungserbringung lagen, kostenlos im Wege der Nacherfüllung zu beseitigen. Für die Nacherfüllung hat der Kunde NetAachen Zeit und Gelegenheit nach billigem Ermessen der NetAachen zu gewähren. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum der NetAachen über. NetAachen hat das Wahlrecht, die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Neulieferung vorzunehmen.
- b) Die Aufwendungen, die daraus entstehen, dass die Nacherfüllung an einem anderen als dem im Vertrag vereinbarten Leistungsort zu erbringen ist, gehen zulasten des Kunden.
- c) Bleibt eine Nacherfüllung auch nach einem zweiten Nachbesserungsversuch erfolglos, stehen dem Kunden die allgemeinen gesetzlichen Gewährleistungsansprüche zu. Wegen Schadensersatzansprüchen gelten jedoch die Einschränkungen nach Ziff. 9 und 16 der AGB.
- d) Sämtliche Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Die zwingende Regelung des § 475 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Die Betriebsdauer hat keinen Einfluss auf die Verjährung. Der Verjährungsbeginn richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- e) Die Feststellung der Mängel muss NetAachen unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden.
- f) Die Mängelansprüche beziehen sich nicht auf natürliche bzw. gewöhnliche Abnutzung und nicht auf Schäden, die auf fehlerhafter oder nachlässiger Handlung, einer Veränderung mitgelieferter Programme durch den Kunden oder Dritte, ungeeigneten Betriebsräumen oder sonstigen von NetAachen nicht verschuldeten Umständen beruhen.  
Die Mängelansprüche beziehen sich ebenfalls nicht auf eine unerhebliche Abweichung von der Beschaffenheit oder von einer unerheblichen Beeinträchtigung der Brauchbarkeit.
- g) NetAachen kann ihre Pflicht zur Erfüllung der Mängelansprüche mit vorheriger Ankündigung an den Kunden auch durch Ferndiagnose erfüllen, sofern die technischen Voraussetzungen hierfür gegeben sind. Der Austausch von Daten zwischen NetAachen und der Kommunikationsanlage des Kunden erfolgt unter Beobachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz.