Professional Net Doppel-Flat Leistungsbeschreibung und besondere Geschäftsbedingungen

NetCologne

1 Allgemeines

1.1 AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen – im Folgenden AGB genannt – der NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH, im Folgenden NetCologne genannt, soweit nicht nachfolgend Abweichendes geregelt wird (vgl. zum Rangverhältnis der verschiedenen Vertragsgrundlagen Ziff. 1.3 der AGB).

1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben das Produkt mit den zugeordneten Leistungen und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale, Optionen und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen. Alle Leistungsmerkmale des Produktes, wie im Folgenden aufgeführt, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar.

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

1.3 Löschung von Daten

Umgehend nach vollständiger Beendigung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und NetCologne 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.

2 Leistungen

2.1 Produktbezeichnung und Realisierbarkeit

Das Produkt Professional Net Doppel-Flat stellt dem Kunden ein Produktbündel mit Sprach- und Datendiensten auf Basis eines qualitätsgestützten IP-Zugangs zur Verfügung. Die Leistungen sind unter Ziff. 2 aufgeführt. Eine Beauftragung einzelner Bausteine ist nicht möglich. Ausgenommen davon sind Erweiterungen oder Änderungen des Leistungsumfangs wie Leistungsänderungen, Änderungen des Breitband-/Internetanschlusses, Tarifwechsel, Upgrades oder die Beauftragung von Installations- und Konfigurationsservices. Zu den Konditionen der Vertragslaufzeit und Kündigung – auch einzelner Bausteine – siehe Ziff. 4.1.

Der vertraglich vereinbarte Standort des Kunden wird mit einem asymmetrischen Breitbandanschluss an das NetCologne-Netz angeschlossen.

Der Direktanschluss beinhaltet die Einrichtung, die Wartung und den Betrieb der Zugangstechnologie durch NetCologne.

NetCologne behält sich vor, standortbezogen jeweils bestimmte Zugangstechnologien anzubieten.

NetCologne verbleibt das Recht, auch eine Telekommunikationslinie Dritter anzumieten. Zudem verwendet NetCologne für die Bereitstellung von Internetanschlüssen die vorhandenen Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden (Installationsort). Aufgrund der Struktur des NetCologne-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 NetCologne geschuldet. Können sich die Parteien nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung verständigen, sind beide Seiten zum Rücktritt berechtigt. Weiter gehende Ansprüche sind in diesem Fall wechselseitig ausgeschlossen. Im Übrigen stehen die Geeignetheit und Funktionsfähigkeit der Telekommunikationsleitungen im Gebäude in der Verantwortung des Kunden.

Die Bereitstellung des Produktes nach der Beauftragung kann sich insbesondere verzögern, wenn eine Erklärung des Grundstückeigentümers, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll, nach §45a TKG nicht vorliegt 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 NetCologne eine Überschreitung der Bereitstellungsdauer im Einzelfall nicht ausschließen, weshalb im Einzelfall keine Gewähr übernommen werden kann.

Sowohl die Bereitstellung als auch der Betrieb des Internetanschlusses sind abhängig von der Leitungsqualität und -länge sowie weiteren Einflüssen, welche die Leistungserbringung beeinträchtigen können (z. B. gegenseitige Beeinflussungen bei gleichzeitiger Nutzung nebeneinanderliegender Leitungen). Diese liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs von NetCologne.

2.2 Geräteüberlassung

Abhängig von der vereinbarten Zugangstechnologie sowie dem vereinbarten Telefonie-Dienst und dem vereinbarten Internet-Dienst stellt NetCologne dem Kunden ein Standard-Netzabschlussgerät bzw. mehrere für die Lösung aufeinander abgestimmte Standard-Netzabschlussgeräte zur Verfügung.

Bei Professional Net Doppel-Flat werden die Netzabschlussgeräte seitens NetCologne verkauft und gehen nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in das Eigentum des Kunden über. Auf die Regelungen in Ziff. 16.2 der AGB wird verwiesen.

Die Endgeräte werden im Rahmen des Vertrages mit einer Mindestvertragslaufzeit (vgl. Ziff. 4.1) in aller Regel zu einem ermäßigten, subventionierten Preis verkauft. Soweit ein NetCologne-Kunde mit einem bereits bestehenden Anschluss von einem subventionierten Verkaufspreis für ein Endgerät profitiert, gilt sodann eine neue Mindestvertragslaufzeit. (Es gilt das Datum des Kaufauftrages.)

Endet das zugrunde liegende Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus einem Grund, den NetCologne nicht zu vertreten hat, ist NetCologne 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.

Das oder die Netzabschlussgeräte 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 Netzabschlussgeräte.

Soweit vorhanden, bietet das zentrale Endgerät, der Router, die Anschlussmöglichkeit für die Internetnutzung über mindestens eine Fast-Ethernet-Schnittstelle (auch als LAN- oder Netzwerkanschluss bezeichnet, Verbindung über RJ45-Stecker). Die Vergabe der IP-Adresse für das lokale Netzwerk erfolgt standardmäßig per DHCP vom Router aus, dieser dient dabei als sogenannter DHCP-Server. Der Kunde hat für Vorhandensein, Funktion und entsprechende Konfiguration der notwendigen Anschlusseinrichtungen am Kunden-PC bzw. Kundennetzwerk (wie Ethernet-Anschluss, ggf. Ethernet-Switch) Sorge zu tragen.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

Bei der Inbetriebnahme des Routers, soweit vorhanden, wird nach dessen Anschluss an das NetCologne-Netz automatisch eine zentral gesteuerte Konfiguration vorgenommen. Daher sind Konfigurationsänderungen am Router vor der erfolgreichen Erstinbetriebnahme nicht gestattet. Bei Verstoß ist NetCologne berechtigt, dem Kunden ggf. entstehende zusätzliche Supportkosten in Rechnung zu stellen.

Je nach Typ müssen die Endgeräte für den ordnungsgemäßen Betrieb des Internetanschlusses mit Strom versorgt werden, bei Endgeräten mit Telefonie-Funktion gilt dies auch für Notrufe. Die den Endgeräten beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten.

2.3 Telefoniedienst

NetCologne stellt mit der Business-IP-Telefonie (IP-/SIP-Telefonie) einen qualitätsgestützten, paketorientierten IP-Sprachservice zur Verfügung. Über das Vermittlungs- und Transportnetz der NetCologne kann der Kunde mithilfe seiner TK-Endgeräte Telekommunikationsverbindungen (Sprachtelefon- und Telefax-Verbindungen) entgegennehmen und/oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen.

2.3.1 Schnittstellen

Bei Professional Net Doppel-Flat SIP stellt NetCologne dem Kunden SIP-Sprachkanalpakete mit einer maximalen Anzahl gleichzeitig nutzbarer externer SIP-Sprachkanäle (Amtsleitungen) und Teilnehmerrufnummern bereit. Für die Gewährleistung einer hohen externen Verfügbarkeit und Erreichbarkeit ist eine ausreichend dimensionierte Anzahl externer Sprachkanäle zu berücksichtigen. Die maximale Anzahl gleichzeitig nutzbarer Sprachkanäle zu externen Anschlüssen des jeweiligen SIP-Sprachkanalpakets bestimmt sich nach der im Auftrag vereinbarten Bandbreite und Anzahl gebuchter Sprachkanäle. Ein Kunde erhält bei Auftragserteilung minimal zwei Sprachkanäle, welche er in den Schritten 4, 8, 12, 20 (Anzahl Sprachkanäle) erweitern kann.

Für den Anschluss des Kundennetzwerkes mit dem systemspezifischen Netzabschlussgerät wird am Kundenstandort ein Ethernet-Port als Übergabeschnittstelle von NetCologne durch ein Endgerät (Router) bereitgestellt.

Über das Vermittlungs- und Transportnetz von NetCologne kann der Kunde mithilfe seiner TK-Endgeräte Telekommunikationsverbindungen (Sprachtelefon- und Telefax-Verbindungen) entgegennehmen und/oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Das Produkt umfasst insbesondere die Herstellung von einfachen Sprachverbindungen (sog. Basic Calls) und Fax-Verbindungen durch NetCologne.

Die Signalisierung der externen Gespräche erfolgt anhand des Session-Initiation-Protokolls (SIP). Die Übertragung der Signalisierungs- und Nutzdaten erfolgt über das Internetprotokoll.

Doppel-Flat IP/Comfort wird mit vier Sprachkanälen zur Verfügung gestellt.

Die Details sowie die unterstützten Leistungsmerkmale sind abhängig von dem jeweiligen IP-TK-Anlagen-Hersteller und der genutzten spezifischen Software- und Hardware-Version (Release der IP-TK-Anlage), dem Kundennetz sowie den verwendeten Kundenendgeräten (insbesondere den IP-Telefonen).

Zur Aufrechterhaltung einer hohen Sprach- und Fax-Dienste-Güte sollte der Kunde nur TK-Anlagen und zugehörige IP-Endgeräte (wie IP-Telefone) verwenden, die vom Hersteller für NetCologne-spezifische Produkte freigegeben wurden.

2.3.2 Rufnummernzuteilung und -portierung

Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine oder mehrere Rufnummern für den seitens NetCologne zur Verfügung zu stellenden Telefonie-Dienst verfügt, teilt NetCologne dem Kunden Teilnehmerrufnummern zu. Die Vergabe erfolgt nach den Richtlinien der Bundesnetzagentur.

Besitzt der Kunde bereits eine oder mehrere Rufnummern von einem anderen Anbieter und verbleibt der Kunde am selben Standort, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen anstelle neuer Rufnummern die vorhandenen Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

Hierfür muss der Kunde einen schriftlichen Portierungsauftrag auf der Grundlage eines von NetCologne überlassenen Formulars erteilen. Die Durchführung der beauftragten Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers. Jede Leistungserbringung durch NetCologne hinsichtlich der zu portierenden Rufnummer ist davon abhängig, ob der bisherige Teilnehmernetzbetreiber im Auftrag des Kunden die Portierung der Rufnummer rechtzeitig durchführt. Anderenfalls ist NetCologne 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 NetCologne und die Zahlungspflicht des Kunden erst mit der Portierung der Rufnummer beginnen. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt ebenfalls erst mit der späteren Bereitstellung.

2.3.3 Produktausprägung „Comfort", „Premium" und „Mixed"

a) Mit der Produktausprägung „Comfort" stellt NetCologne einzelne – nicht zwingend zusammengehörende – geografische Rufnummern zur Verfügung. Comfort bietet zusätzliche Leistungsmerkmale, die vom Kunden im Online-Service verwaltet und konfiguriert werden können – u. a. bietet der integrierte Anrufbeantworter die Möglichkeit, diverse Einstellungen individuell online zu verwalten oder auch eingehende Nachrichten bequem per E-Mail weiterzuleiten. Die kostenfreie Telefonie-App „Comfort Go" (Ziff. 2.3.4.6) steht dem Kunden im Google Play Store bzw. im Apple App Store zum kostenlosen Download zur Verfügung. Je Anschluss werden standardmäßig drei Rufnummern vergeben. Bis zu sechs Rufnummern sind kostenfrei. Maximal können bis zu zehn 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 dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste entnommen werden.

b) Mit der Produktausprägung „Premium" stellt NetCologne Durchwahlnummern mit Rufnummernblöcken zur Verfügung. Rufnummernblöcke bestehen aus einer geografischen Stammrufnummer und Durchwahlblöcken mit unterschiedlicher Stelligkeit; z.B. 0221 (Vorwahl) 23456 (Stammrufnummer) von 0 bis 9 (Durchwahlblock mit Stelligkeit 1).

c) Bei der Produktausprägung „Mixed" können zu der Ausprägung „Premium" zusätzliche Einzelrufnummern (Produktausprägung „Comfort") hinzugebucht werden.

Die Konditionen richten sich nach dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste.

2.3.4 Leistungsmerkmale

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

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

NetCologne

2.3.4.1 Übermittlung der Rufnummer (CLIP/CLIP-ns)

a) Übermittlung der Rufnummer (CLIP)

Das Leistungsmerkmal CLIP (Calling Line Identification Presentation) ermöglicht die Übertragung der eigenen Rufnummer bzw. der Rufnummern des Anrufers. Eine Übertragung von Rufnummern ins Mobilfunknetz oder in ausländische Netze kann aufgrund des Netzübergangs in Fremdnetze nicht sichergestellt werden.

b) Kundenspezifische Rufnummernübermittlung (CLIP – no screening)

Das Leistungsmerkmal CLIP-ns (Calling Line Identification Presentation – no screening) ermöglicht dem Kunden bei der Produktausprägung „Premium" kundenspezifische Rufnummern zu übertragen, die beim Verbindungsaufbau zum anderen Teilnehmer übermittelt werden. Eine Prüfung dieser kundenspezifischen Rufnummern durch das Telekommunikationsnetz erfolgt nicht. Eine Übertragung von kundenspezifischen Rufnummern in ausländische Netze kann aufgrund des Netzübergangs in Fremdnetze nicht sichergestellt werden. Eine nebenstellenbasierende Abrechnung ist bei aktiviertem Leistungsmerkmal CLIP-ns nicht möglich. Mit CLIP-ns geführte Gespräche werden auf dem Einzelverbindungsnachweis der Hauptrufnummer zugeordnet.

Die nachträgliche Einrichtung und die monatliche Nutzung des Leistungsmerkmals CLIP-ns sind kostenpflichtig. Die Konditionen richten sich nach dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste.

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.

Alternativ kann auf Wunsch des Kunden netzseitig eine generelle Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR-su) kostenlos eingerichtet werden. Die nachträgliche Aktivierung nach der Ersteinrichtung ist kostenpflichtig. Die Konditionen richten sich nach dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste.

2.3.4.3 Anrufweiterschaltung (CF)

Das Leistungsmerkmal CF (Call Forwarding) ermöglicht die Weiterleitung von Anrufen zu einer beliebigen Nummer. Drei Arten der Anrufweiterschaltung können genutzt werden:

1. Direkte/sofortige Anrufweiterschaltung (CF-u, Call Forwarding – unconditional)
2. Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss (CF-b, Call Forwarding – busy)

Zu beachten ist, dass bei Nutzung dieses Leistungsmerkmals nicht mehr als zwei gleichzeitige Verbindungswünsche je Rufnummer zum Kundenanschluss signalisiert werden können.

3. Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden oder verzögerte Anrufumleitung bei Nichtmelden, z. B. nach 15 Sek. (CF-nr Call Forwarding – no reply)

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme dieses Leistungsmerkmals sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.

2.3.4.4 Anklopfen (CW)

Mit dem Leistungsmerkmal CW (Call Waiting) wird während eines Gespräches der Verbindungswunsch eines Dritten signalisiert.

2.3.4.5 Halten/Rückfragen/Makeln/Dreierkonferenz

Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten (Halten) und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen). Anschließend besteht die Möglichkeit, diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammenzuschalten oder zwischen den Teilnehmern zu wechseln (Makeln).

2.3.4.6 Smartphone-App „Comfort Go"

Die kostenlose Telefonie-App „Comfort Go" steht allen Kunden mit einem „Comfort"-Anschluss zur Verfügung. „Comfort Go" bietet dem Kunden die Möglichkeit, mit der vorhandenen Festnetznummer über das eigene Smartphone zu telefonieren. Die Voraussetzung für die Nutzung der „Comfort Go"-App ist eine bestehende Datenverbindung. Die Nutzung über WLAN wird empfohlen, da die Nutzung außerhalb von WLAN auf das Datenvolumen zurückgreift.

Sofern die Nutzung von VoIP-Diensten vom jeweiligen Mobilfunkanbieter unterbunden wird, ist dies nicht durch NetCologne geschuldet.

2.3.4.7 Fax-Services

NetCologne stellt Fax-Dienste der Gruppe 3 zur Verfügung (T-38 wird nicht unterstützt).

2.3.4.8 Tonwahlverfahren (DTMF)

Das Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV/DTMF, dualtone multifrequency) wird unterstützt.

2.3.4.9 Data-Calls

Für die Produktausprägungen Doppel-Flat SIP Comfort und SIP Premium werden Data-Calls nach RFC 4040 unterstützt. In das klassische Public Switched Telephone Network (PSTN-Netz) werden die Daten mittels der Dienstart „unrestricted digital information" mit 64 kbit/s z. B. für die (schmalbandige) Einwahl ins Internet oder für die Nutzung von EC-Cash-Systemen übertragen. NetCologne kann keine Garantie geben, dass die beim Kunden eingesetzte Lösung eine zuverlässige Datenkommunikation ermöglicht.

2.3.4.10 Lokalisierung von Notrufen/Notfallrouting

Der Notruf wird an der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen Standortes des Anschlusses (Kundenstandort) abgegeben. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (sogenannte nomadische Nutzung – z. B. über VPN, Internet etc.) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern ist bei einem Notruf während nomadischer Nutzung unbedingt darauf zu achten, den tatsächlichen Aufenthaltsort anzugeben, oder davon abzusehen, den Notruf von diesem Anschluss zu tätigen (insbesondere bei der Nutzung im Ausland), da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines sogenannten „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. Bei einem Kunden, der nachweislich und schlüssig vorträgt, dass bei seinem Anschluss bedrohende oder belästigende Anrufe ankommen, wird auf Antrag dieses Leistungsmerkmal eingerichtet. Im Antrag hat der Kunde die Verbindungen nach Datum, Uhrzeit, Ziel oder anderen geeigneten Kriterien einzugrenzen. Nach Einrichtung des Leistungsmerkmals erteilt NetCologne 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

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

sind. Die Auskunft erfolgt unter Beachtung der gesetzlichen Rahmenbestimmungen (z. B. TKG). Folgende Daten werden ermittelt:

- Die Rufnummer des Anrufers (B-Teilnehmer)
- Die gewählte Rufnummer des eigenen Anschlusses (A-Teilnehmer)
- Datum und Uhrzeit der Inanspruchnahme der Identifikation durch NetCologne

In der Regel ist die Fangschaltung einen Monat für einen S_0-Anschluss freigeschaltet. Eine Verlängerung um einen weiteren Monat ist möglich. Nach Beendigung der Rufnummernidentifikation werden dem Kunden als Ergebnis folgende Daten von NetCologne 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.

Das Leistungsmerkmal wird anschlussspezifisch (d. h. für alle Einzelrufnummern und jeden S_0-Anschluss) eingerichtet. Die Konditionen können dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste entnommen werden.

NetCologne ist gesetzlich verpflichtet, den Inhaber des Anschlusses, von welchem die böswilligen Anrufe ausgehen, über die Auskunfterteilung zu unterrichten. Von dieser Verpflichtung kann NetCologne 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 Einzelverbindungsnachweis (EVN) und tagesaktuelles Einzelverbindungsauswertungstool zur Gebührenauswertung

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

Der Kunde hat bei der Beauftragung des Einzelverbindungsnachweises die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind. Im Einzelverbindungsnachweis 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 Einzelverbindungsnachweis ist für die Zeit ab der Beauftragung kostenfrei. Nach Ablauf von sechs Monaten (gerechnet ab jeweils zugehörigem Rechnungsmonat) werden Einzelverbindungsnachweise gelöscht. Ein Einzelverbindungsnachweis kann im Rahmen der Speicherfristen auch kostenpflichtig rückwirkend erstellt werden. Eine rückwirkende Beauftragung ist nur möglich, wenn der Kunde vor dem rückwirkenden Zeitpunkt der beabsichtigten EVN-Erstellung alle Mitarbeiter über den beabsichtigten EVN unterrichtet und einen evtl. vorhandenen Betriebs- bzw. Personalrat entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt hat. Die rückwirkende Erstellung des EVN ist kostenpflichtig. Das Entgelt für einen rückwirkend erstellten EVN bestimmt sich nach dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste.

Für eine Gebührenauswertung stellt NetCologne die Verbindungsinformationen tagesaktuell zur Auswertung durch den Kunden online zur Verfügung (tagesaktuelles Einzelverbindungsauswertungstool). Auf einem Server werden die folgenden Verbindungsinformationen abgelegt, sodass der Kunde bei Bedarf 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 bereitgestellt werden.

Unabhängig vom EVN speichert NetCologne die Verbindungsdaten grundsätzlich für die Dauer der gesetzlichen Speicherfristen. Soweit der Kunde bei der Beauftragung oder später die Löschung der Verbindungsdaten unmittelbar nach Rechnungsversand oder verkürzt vor Ablauf der gesetzlichen Speicherfrist wünscht, wird NetCologne diesem Wunsch Folge leisten. Mit der entsprechenden Löschung entfällt kraft Gesetzes für NetCologne die Nachweispflicht für abgerechnete Verbindungen.

2.3.4.13 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt NetCologne 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. NetCologne schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

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

2.3.4.14 Sperren

a) Allgemeine Sperren und R-Gespräche

Der Kunde kann grundsätzliche Sperren für abgehende Gespräche, z. B. zu 0900-, Fern- oder Mobilfunkzielen, einrichten lassen. Die gebührenpflichtige NetCologne-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.

Es kann eine individuelle Sperre über NetCologne beauftragt werden. Die Konditionen können dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste 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-Gesprächs-Diensten für eingehende R-Gespräche zu sperren sind. Der Endnutzer ist

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

nicht zur Zahlung des Entgelts für ein R-Gespräch verpflichtet, wenn dieses einen Tag nach Eintrag in der Sperrliste erfolgt. Entsprechend räumt NetCologne dem Kunden unentgeltlich die Möglichkeit ein, seinen Auftrag zur Aufnahme seiner Rufnummer(n) in die Sperrliste durch NetCologne zu veranlassen. NetCologne 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 NetCologne berechtigt, eine Gebühr zu berechnen. Ob und in welcher Höhe NetCologne für die Veranlassung der Löschung von der Liste durch die Bundesnetzagentur eine Gebühr erhebt, richtet sich nach dem jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung der Löschung kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste. Auch bei einem Auftrag zur Löschung von der Sperrliste wird NetCologne diesen unverzüglich bearbeiten, steht jedoch nicht dafür ein, ob und in welcher Zeit die Bundesnetzagentur die Rufnummer(n) des Kunden von der Sperrliste streicht.

b) Individuelle Sperren

Der Kunde kann individuelle Sperren von Rufnummern 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 Konditionen richten sich nach dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste. Individuelle Sperren können jederzeit wieder unentgeltlich aufgehoben werden.

2.3.4.15 Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmissbrauchs

Bei Verdacht auf Missbrauch durch Dritte ist NetCologne zum Schutze des Kunden berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, den Anschluss oder einzelne Leistungen des Anschlusses vorübergehend zu sperren, wenn das Verbindungsaufkommen im Verhältnis zum Durchschnitt der letzten sechs Monate (besteht der Vertrag noch keine sechs Monate, so ist das Verhältnis der Vormonate dennoch maßgeblich) um mindestens 50 Prozent ansteigt und eine absolute Menge von mindestens 100 Verbindungen pro Tag übersteigt, ohne dass für NetCologne ein Grund erkennbar ist. NetCologne überwacht in diesem Zuge das Verbindungsaufkommen des Kunden zu ausländischen oder sonstigen kostenpflichtigen Rufnummern und möchte so den Kunden vor Missbrauch schützen. Der Kunde ist über die beabsichtigte Sperre vorher zu informieren/ist von der beabsichtigten Sperre vorher zu unterrichten. Insoweit wird eine Information in Textform drei Tage vor der beabsichtigten Sperre versandt. In besonders dringlichen Fällen kann die Sperrung auch ohne vorherige Mitteilung erfolgen. Erklärt der Kunde in Textform, dass das mitgeteilte Aufkommen seine Richtigkeit habe, entsperrt NetCologne unverzüglich die betroffene Leistung wieder.

2.3.5 Einschränkungen

Einige Dienste bzw. Leistungsmerkmale können mit dem Telefonie-Dienst nicht realisiert werden, wie z. B.:

- Bevorrechtigung im Katastrophenfall
- Übermittlung von Gebühreninformationen (AOC)
- Protokoll X.31 für bspw. Brandmelde- und Alarmanlagen
- Notstromversorgung
- Call-by-Call und Preselection
- Connected Line Identification Restriction – ständige Unterdrückung (COLR-su)
- Gerichtete Sprachkanäle

2.4 Asymmetrischer Breitbandzugang

2.4.1 Bandbreite

NetCologne bietet dem Kunden einen asymmetrischen Breitbandzugang mit folgenden maximalen Bandbreiten inklusive Protokoll-Overhead an:

Bandbreite	Download (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)	Access-Arten
18M	18	1	FTTC (ADSL2+)
25M	25	5	FTTH (G.Pon) FTTB (VDSL2, G.Fast) Cable (DOCSIS 3.0) FTTC (VDSL2) L2 BSA (VDSL2)
50M	50	10	
100M	100	40	
175M	175	40	Supervectoring L2 BSA (VDSL2)
250M	250	40	
250M	250	50	FTTH (G.Pon) FTTB (G.Fast) Cable (DOCSIS 3.0)
500M	500	50	
1.000M	1.000	50-100	

Das Bandbreitenprofil 175/40 wird ausschließlich als technisches Fallback zur Verfügung gestellt, wenn das regulär beauftragte Bandbreitenprofil 250/40 nicht realisiert werden kann.

Professional Net Doppel-Flat SIP in allen Produktausprägungen (Ziff. 2.3.3) kann aus technischen Gründen nicht über die Access-Art Cable realisiert werden.

Download bezeichnet den Datenverkehr vom Netzknoten der NetCologne zum Kunden, Upload den Datenverkehr vom Kunden zum Netzknoten der NetCologne. Die erreichbare Signalqualität unterliegt zudem weiteren, dynamischen Beeinflussungen, Bei einem Anstieg des sogenannten Störbelags auf der Teilnehmeranschlussleitung wird von NetCologne automatisch die Bitrate justiert, um die Qualität der Übertragung durch Einhaltung einer Störreserve sicherzustellen.

NetCologne 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.

NetCologne liefert die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit bis zum Netzabschlussgerät. Alle nachfolgenden Geräte liegen in der Verantwortung des Kunden.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

NetCologne

2.4.2 Wechsel der Bandbreite (Up-/Downgrade)

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

Zudem kann ein Wechsel der Bandbreite einen Wechsel des Übertragungsverfahrens erfordern. Damit kann eine Neuschaltung der Teilnehmeranschlussleitung (TAL) verbunden sein oder die Schaltung einer neuen Übertragungstechnik. Der Wechsel erfolgt für den Kunden kostenfrei. Ein Wechsel des Übertragungsverfahrens kann einen Austausch der beim Kunden eingesetzten Endgeräte erfordern. Die Kosten für neue Endgeräte können dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste entnommen werden. Es gilt hierfür entsprechend Ziff. 2.2.

Wenn der Bandbreitenwechsel mit einer Änderung des Übertragungsverfahrens verbunden ist, erfolgt die Bereitstellung nach 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 diese technisch nicht realisiert werden kann, kann NetCologne von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade entsprechend Ziff. 4.2 mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Kundenwechselauftrag wiederauflebt und fortgesetzt wird.

Innerhalb einer Mindestvertragslaufzeit ist nur der Wechsel zu einer höheren Bandbreite möglich. 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 NetCologne 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 vom Kunden beauftragt wird.

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

2.4.3 Netzspezifische Parameter

Round trip delay	Jitter	Frameloss
< 20 ms	< 5 ms	< 0,2 %

2.5 Internetdienst

2.5.1 Allgemeines

NetCologne stellt dem Kunden mit dem Breitbandanschluss einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Aus technischen, rechtlichen oder Sicherheitsgründen behält sich NetCologne gerade auch zum Schutz ihrer Kunden vor, bestimmte Teile des Internets zu sperren, wenn dies erforderlich ist; beispielsweise Server, 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 Aufforderung durch NetCologne sich nicht zum Einschreiten verpflichtet bzw. gegenüber NetCologne nicht darlegt, dass und wie er einzuschreiten gedenkt.

Die Authentifizierung erfolgt über PAP (Password Authentification Protocol). Dabei stellt NetCologne die Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung und übermittelt IP-Pakete. NetCologne behält sich vor, Proxys oder Caches einzusetzen. Der Benutzer erhält für die Dauer der Einwahl standardmäßig eine dynamische IPv4-Adresse sowie ein IPv6 (/48) aus dem NetCologne-IP-Adressraum zugewiesen; d. h., der jeweilige IP-Adressbereich wird bei jedem Verbindungsaufbau von NetCologne 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. zwölf Stunden getrennt. Die Trennung der Verbindung erfolgt bei der Doppel-Flat SIP in der Regel nachts gegen 02:00 Uhr und dauert ca. 300 Sekunden an. Mit der Option „Feste IP" (siehe Ziff. 2.6.3) werden stattdessen eine IPv4-Adresse und ein statisches IPv6-Prefix (/48) vergeben und die serverseitige Verbindungstrennung entfällt.

2.6 Optionen

2.6.1 Benutzername

Als integralen Bestandteil des Internetzugangs stellt NetCologne dem Kunden einen Stamm-Benutzernamen (auch Stamm-Account genannt) für die persönliche Zugangsberechtigung und für die Einwahl über Netzknoten der NetCologne ins Internet zur Verfügung. Dem Kunden wird mindestens ein Benutzername zugewiesen und mitgeteilt. Zusätzlich zu seinem Stamm-Benutzernamen können bis zu zehn 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 Beauftragung und Nutzung zusätzlicher Benutzernamen ist kostenpflichtig. Nähere Informationen können dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste entnommen werden.

Es ist nur eine gleichzeitige Verbindung 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 gestatten. Die Regelungen unter Ziff. 5 der AGB – insbesondere betreffend die 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 NetCologne zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung vorgegebenen Mindestanforderungen geändert werden. Bereits vorhandene Benutzernamen von NetCologne 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 NetCologne 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.

2.6.2 ComCenter

Das ComCenter ist die zentrale Kommunikationsplattform für unsere Kunden und wird in vier verschiedenen Ausprägungen angeboten, die sich im Leistungsumfang unterscheiden. Hier kann der Kunde seine E-Mails, Kontakte, Termine und Aufgaben verwalten. Nähere Informationen zur Grundversion ComCenter Basic in Ziff. 2.6.2.1, zu ComCenter Basic Storage, ComCenter Premium Storage und ComCenter Groupware in Ziff. 2.6.2.2. Die Tarife und Konditionen zu den verschiedenen ComCenter-Ausprägungen können dem zum Bestellzeitpunkt aktuellen kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt- Preisliste entnommen werden.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

NetCologne

2.6.2.1 ComCenter Basic – elektronische Nachrichten (E-Mail)

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

NetCologne stellt dem Kunden ein eigenes Stamm-E-Mail-Postfach je Benutzernamen zur Verfügung. Dem Stamm-Postfach wird eine E-Mail-Adresse in der Form nc-benutzername@netcologne.de zugeteilt, diese E-Mail-Adresse kann nicht geändert werden. Weiterhin stellt NetCologne je Stamm-Postfach zusätzlich unentgeltlich drei E-Mail-Alias-Adressen in der Form wunschname@ netcologne.de bereit. Eingehende E-Mails an diese Alias-Adressen werden in das Stamm-Postfach ausgeliefert. Um die Belastung des Stamm-Postfaches durch unaufgeforderte Werbe-E-Mails möglichst gering zu halten, wird die Nutzung der Alias-Adressen ausdrücklich empfohlen. Soweit noch nicht vergeben, sind die Alias-Adressen durch den Kunden frei wählbar und können im NetCologne-ComCenter verwaltet werden. Es besteht kein Anrecht auf eine bestimmte E-Mail-Alias-Adresse.

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

NetCologne stellt dem Kunden für den Empfang von E-Mails eine Speicherkapazität von bis zu 1 GB je Postfach zur Verfügung. Bei Überschreitung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Speicherkapazität behält sich NetCologne vor, die Zustellung weiterer E-Mails an das jeweilige Postfach zu unterbinden.

Die maximale Größe einer E-Mail bei Empfang oder Versand darf 50 MB nicht überschreiten. Andernfalls wird diese nicht versendet bzw. zugestellt. Der Empfängerkreis ist pro E-Mail auf maximal 100 Adressaten begrenzt. Der Kunde verpflichtet sich, die eingehenden E-Mails in angemessenen Abständen abzurufen bzw. einzusehen. NetCologne ist berechtigt, die im Postfach des Kunden gespeicherten E-Mails nach einem Zeitraum von sechs Monaten der Inaktivität (kein Log-in über das ComCenter oder E-Mail-Programm des Kunden) ohne Rückfrage zu löschen und den E-Mail-Empfang zu sperren. Ein einmaliger Zugriff auf das Postfach erlaubt wieder die uneingeschränkte Nutzung.

NetCologne ist außerdem berechtigt, E-Mails in den Ordnern Papierkorb (Trash) und Spam nach 30 Tagen automatisch zu löschen. Nach einem Zeitraum von einem Jahr der Inaktivität ist NetCologne berechtigt, Alias-Adressen des Kunden freizugeben und anderen Kunden zur Verfügung zu stellen.

2.6.2.2 ComCenter Basic Storage, ComCenter Premium Storage, ComCenter Groupware

Der Kunde hat die Möglichkeit, sein ComCenter-Basic-Postfach zu erweitern. Je nach Leistungserweiterung wird hier zwischen ComCenter Basic Storage, ComCenter Premium Storage und ComCenter Groupware unterschieden. ComCenter Basic Storage beinhaltet neben allen Funktionen von ComCenter Basic zusätzlich einen Online-Speicher von 5 GB für das Speichern persönlicher Dateien. ComCenter Premium Storage bietet neben allen Funktionen von ComCenter Basic Storage zusätzlich einen größeren Online-Speicher von insgesamt 25 GB.

Den größten Leistungsumfang besitzt ComCenter Groupware. Neben den bereits genannten Funktionen erhält der Kunde in der Groupware einen Online-Speicher von 50 GB. Zudem bietet Groupware die Synchronisation von E-Mails, Kontakten und Kalendereinträgen mit dem Mobiltelefon (nur für Mobiltelefone, die ActiveSync unterstützen). Dazu kommen weitere Groupware-Funktionalitäten für Adressbuch, Kalender sowie Dateifreigaben für alle Groupware-Postfächer des Kunden. Diese Groupware-Funktionalitäten sind nur innerhalb der Groupware-Postfächer nutzbar, die bei der Ersteinrichtung diesem Kunden zugeordnet wurden.

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

Nach einem Wechsel der ComCenter-Variante stehen dem Kunden nur noch die Leistungen der neuen Variante zur Verfügung. Dies gilt insbesondere für eine Verkleinerung oder einen Wegfall des Online-Speicherplatzes. Der Kunde hat seinen Datenbestand vorher zu sichern und an die Belegung der zukünftigen Speichergröße anzupassen. Ansonsten ist das Hochladen von Dateien nicht mehr möglich. NetCologne ist berechtigt, den Online-Speicher an die aktuell gebuchte Leistung durch Löschen von Dateien anzupassen.

Bei einem Wechsel auf ComCenter Basic stehen dem Kunden weder der Online-Speicher noch die damit verbundenen Funktionen zur Verfügung. Auch hier hat der Kunde seinen Datenbestand vorher zu sichern und NetCologne ist berechtigt, die Dateien zu löschen. Auf Ziff. 4.9 und 9.6 der AGB wird verwiesen.

2.6.2.3 Anti-Spam-Filter

Innerhalb des ComCenters wird dem Kunden entgeltfrei ein Anti-Spam-Filter zur Verfügung gestellt, um das Postfach des Kunden vor unerwünschten Werbe-E-Mails (Spam) zu schützen. Der Anti-Spam-Filter kann vom Kunden im ComCenter verwaltet werden. Hierbei gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie mit den als Spam identifizierten E-Mails verfahren wird (Löschen, Verschieben, Benachrichtigen etc.).

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

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

2.6.3 Feste IP

Das Produkt ist in der Standardausführung mit einer dynamischen IPv4-Adresse und einem dynamischen IPv6-Prefix ausgestattet. Kunden können anstelle der dynamischen IP-Adressen-Vergabe maximal eine feste IPv4-Adresse und ein festes IPv6-Prefix (/48) beauftragen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf bestimmte feste IP-Adressen. Dem Netzabschlussgerät (Modem oder Router) wird eine öffentliche IPv4-Adresse und ein IPv6-Prefix aus dem IP-Adressraum der NetCologne zugewiesen. Am Endgerät des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Der zugeteilte feste IP-Adressbereich ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen NetCologne und dem Kunden gültig. NetCologne behält sich die Änderung der festen IP-Adressen aus technischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zuweisung eines neuen festen IP-Adressbereichs entstehen nicht. Mit der Option „Feste IP" entfällt zudem die automatische serverseitige Verbindungstrennung (siehe Ziff. 2.5.1). Eine Änderung der Adressvergabe von dynamisch auf fest oder umgekehrt kann einmal im Monat zum Anfang des Folgemonats (1. Kalendertag) vorgenommen werden, sofern der Auftrag bis zum 15. des laufenden Monats bei NetCologne eingegangen ist. Die Änderung der Adressvergabe ist entgeltpflichtig. Die Tarife und Konditionen sind dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste zu entnehmen. Die Option feste IP-Adresse kann nicht für Anschlüsse gebucht werden, die mit der Access-Art Cable realisiert werden.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

NetCologne

2.6.4 Installationsservice

NetCologne erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen bestehender technischer und betrieblicher Möglichkeiten gegen gesonderte Entgelte gemäß dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste folgende Installationsservices für MS-Windows-Betriebssysteme ab Windows 7 und Mac OS ab Version X. Eine Installation erfolgt nur für die von NetCologne bereitgestellten Endgeräte.

2.6.4.1 Basis-Installationsservice

Folgende Leistungen sind im Basis-Installationsservice inbegriffen:

- Anschluss und Inbetriebnahme der Endgeräte
- Anschluss eines Kunden-PCs und Konfiguration der Internetverbindung (kabelgebunden am Netzabschlussgerät)
- Funktionstest von Online-Verbindung am Kunden-PC und Telefonie (abhängig vom technischen Aufbau beim Kunden)

2.6.4.2 Premium-Installationsservice

Zusätzlich zum Umfang des Basis Installationsservices sind folgende Leistungen enthalten:

- Anschluss von bis zu vier Kunden-PCs (kabelgebunden am IAD bzw. über WLAN) und Konfiguration der Internetverbindung
- Konfiguration des Standard E-Mail Clients unter Windows, Mac OS, iOS oder Android sowie Funktionstest (senden und empfangen einer Test E-Mail) an einem Kundenrechner/-gerät
- Einrichten eines Mail-Alias für die standardmäßig von NetCologne vergebene E-Mail-Adresse

2.6.4.3 Extramontage

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 Raumverkabelung, wie z. B. Setzen oder Verlegen von (Telefon-) Anschlussdosen (TAE) oder Stromanschlüssen
- Weiter gehende Netzwerkeinrichtung
- Anschluss zusätzlicher Kunden-PCs oder -telefone sowie ggf. die Konfiguration einer kundeneigenen Telefonanlage

Für die Erbringung der Leistungen durch einen Servicetechniker vereinbart NetCologne oder deren Erfüllungsgehilfe 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 den Zugang zu den Installationsorten. Für die Leistungserbringung muss der Kunde eine Original-CD des Betriebssystems bereitstellen. Für den Aufbau und Test der DSL-Verbindung ins Internet im Rahmen der Installationen muss der Kunde über einen gültigen NetCologne-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 NetCologne durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin

- bei vereinbarter Basis-Installation eine Aufwandspauschale von 75 Prozent des Tarifs für die Basis-Installation gemäß dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste berechnet. Dies gilt entsprechend auch bei Beauftragung des Premium-Installationsservice.
- 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 NetCologne geringer oder höher war. Da bei Installationen von Erweiterungskarten, die nicht über NetCologne bezogen wurden, der Servicetechniker die Hard- und Software ggf. nicht detailliert kennt, wird der Installationsbetrag dort auch bei erfolglosem Installationsversuch durch NetCologne fällig, es sei denn, dass die Installation nicht daran scheitert, dass der Servicetechniker die Hard- und Software nicht hinreichend kennt.

3 Tarifierung und Rechnungsstellung

3.1 Allgemeines

Dem Kunden entstehen im Zusammenhang mit dem Produkt und den erbrachten Dienstleistungen einmalige und monatliche Kosten. Grundlage ist das kundenindividuelle Angebot oder die zur Vertragsunterzeichnung gültige Produkt-Preisliste. Die sonstigen Telefonleistungen inklusive der Darstellung aller Verbindungsentgelte sind in der jeweiligen Tarif-Preisliste für Professional Phone zusammengestellt. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 4.1 und/oder 11 der AGB bleiben unberührt.

Soweit diese Leistungsbeschreibung auf das kundenindividuelle Angebot bei Vertragsabschluss und die bei Vertragsunterzeichnung gültige Produkt-Preisliste verweist, umfasst der Verweis auch die Änderungen der ursprünglich maßgeblichen Preisliste durch Änderungen nach Ziff. 4.1 und/oder 11 der AGB.

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

3.2 Tarifierung

Der Internettarif beinhaltet pauschal alle Datenübertragungen, die über die jeweilige Access-Art ablaufen (Flatrate).

Auch bei Flatrates findet eine Erfassung des Datenverkehrs statt. Die Daten werden nicht zur Rechnungsstellung herangezogen, sondern ausschließlich zur statistischen Auswertung und Netzplanung verwendet. Eine Löschung der Daten findet im Rahmen der gesetzlichen Regelungen statt.

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

Zusatzdienste und Optionstarife können zusätzlich zum Telefon-Verbrauchstarif beauftragt werden. Die Kombinationsmöglichkeiten, Hinweise, Bedingungen und näheren Konditionen können dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste entnommen werden.

Ein Wechsel der Optionstarife sowie des Telefon-/Verbrauchstarifs kann nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit bzw. Vertragsverlängerung zum Folgequartal mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende durchgeführt werden. Zur Konfiguration und Erweiterung der Telefonie-Leistungsmerkmale siehe Ziff. 2.3.

3.3 Erstinbetriebnahme

Die Einrichtung der Dienste (Erstintallation) ist kostenpflichtig und richten sich nach dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

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

3.4 Versandkostenpauschale

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

Bei bestehenden Verträgen wird die Versandkostenpauschale für jede Hinzubuchung oder Änderung eines Netzabschlussgerätes fällig. Die Höhe der Versandkostenpauschale ist dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste zu entnehmen.

3.5 Rechnungsstellung

NetCologne stellt die beauftragte Leistung jeweils monatlich nachläufig in Rechnung. Nach Wahl des Kunden wird die monatliche Rechnung auf Papier oder elektronisch übermittelt..

4 Vertragsbedingungen

4.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag hat eine anfängliche Laufzeit von 24 Monaten und verlängert sich stillschweigend, wenn er nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird. Er kann nach Ablauf der vorgenannten anfänglichen Vertragslaufzeit jederzeit vom Endnutzer mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden. Andere anfängliche Laufzeiten auf Anfrage.

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

Das Produkt wird ausschließlich in Verbindung mit einem Telefon-/Verbrauchstarif angeboten.

Die Mindestvertragslaufzeit und Vertragslaufzeit speziell für den Telefontarif bestimmt sich nach den Angaben des NetCologne-Verbrauchstarifs und dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste oder dem Vertrag (siehe Ziff. 3.2).

Abweichend von Ziffer 24.3 der AGB hat der Vertrag der Optionstarife eine anfängliche Laufzeit von 24 Monaten und verlängert sich stillschweigend, wenn er nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird. Er kann nach Ablauf der vorgenannten anfänglichen Vertragslaufzeit jederzeit vom Endnutzer mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

4.2 Rücktrittsrecht der NetCologne

NetCologne 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 NetCologne bei der Deutsche Telekom AG zur Erfüllung dieses Vertrages bestellte Teilnehmeranschlussleitung (TAL) von der Deutsche Telekom AG aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird, die NetCologne nicht zu vertreten hat.

b) sich nach einer erstmaligen Bereitstellung herausstellt, dass eine von NetCologne bei der Deutsche Telekom AG zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden bestellte TAL technisch ungeeignet ist, 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 hausinterne Verkabelung im Gebäude des Kundenanschlusses nicht oder in unzureichender Form vorhanden ist und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der hausinterne Verkabelung 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 Kundenstandortes herausstellt, dass aufgrund von Inkompatibilitäten die Leistung in dem geforderten Mindestumfang nicht erbracht werden kann. Dies gilt insbesondere für Abhängigkeiten von den unterschiedlichsten Hard- und Software-Releases der kundeneigenen Endgeräte. NetCologne weist darauf hin, dass eine Interoperabilität für neuere Hard- und Software-Release-Stände der jeweiligen Endgeräte nicht automatisch gegeben sein muss.

NetCologne wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetCologne ein solches Leistungshindernis bekannt wird, und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren.

Weiter gehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Der Rücktritt ist in Textform binnen vier Wochen nach dem Zeitpunkt zu erklären, zu dem NetCologne den Rücktrittsgrund erkannt hat. Bietet NetCologne 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 oben genannten Gründen nicht umsetzbar ist.

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

4.3 Sonderkündigungsrecht

NetCologne hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn

a) die Deutsche Telekom AG den Vertrag mit NetCologne über die zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige TAL wirksam beendet, ohne dass dies von NetCologne zu vertreten ist.

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

b) 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 NetCologne zu vertreten ist. Die Regelung unter Ziff. 13.4 der AGB bleibt unberührt. Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und daher den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht zu vertreten hat.

c) sich erst nach der erstmaligen Bereitstellung unabhängig von dem Anschluss des Kundenstandortes herausstellt, dass die Leistung für Professional Net Doppel-Flat in dem geforderten Mindestumfang nicht erbracht werden kann. Dies gilt insbesondere für Abhängigkeiten von den unterschiedlichsten

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

Hard- und Software-Releases der kundeneigenen Endgeräte. NetCologne 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 (siehe auch Ziff. 2.1).

4.4 Spätere Beauftragung von Leistungsmerkmalen/Zusatzdiensten

Soweit der Kunde im Rahmen seines Vertragsverhältnisses Merkmale, Zusatzdienste oder Optionstarife noch nicht beauftragt hat, die nach der Leistungsbeschreibung einer entsprechenden eigenen Beauftragung bedürfen (sei es mit dem Kundenauftrag oder gesondert), kann der Kunde diese später nur insoweit beauftragen, als diese von NetCologne zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Die Konditionen richten sich bei späterer Beauftragung nach den zu diesem Zeitpunkt gültigen Konditionen/Preisen.

5 Service, Support und Service Level Agreement (SLA)

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

5.1 Störung

Ergänzend zu den Regelungen unter Ziff. 4.1 der AGB hinsichtlich Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige gilt für die Störung Folgendes: 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 Verantwortungsbereich der NetCologne, 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 NetCologne gemäß Ziff. 4.1 der AGB 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 NetCologne 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 NetCologne fordern, wenn er die seinem Verantwortungsbereich liegende Ursache für die betriebsgefährdende Störung nachhaltig beseitigt hat.

5.2 Störungsannahme und -meldung

Die Hotline des Geschäftskundensupports der NetCologne nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündliche Störungsmeldungen unter der Telefonnummer 0800 2222-111 entgegen, qualifiziert diese und leitet sie, wenn notwendig, an entsprechendes Fachpersonal weiter. Schriftliche Störungsmeldungen nimmt der Geschäftskundensupport montags bis freitags unter der E-Mail-Adresse gk-support@netcologne.de in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr entgegen. Die Meldung einer Störung erfolgt fernmündlich oder in Schriftform und wird erst nach positiver Vertragsprüfung entgegengenommen. Der Kunde hat die NetCologne-Kunden- oder -Leitungsnummer bei der Störmeldung bereitzuhalten. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, so wird die Störung nicht angenommen. Störmeldungen 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 die Störmeldung.

5.3 Reaktionszeit

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

5.4 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetCologne, es sei denn, dass der Kunde gemäß Ziff. 5.6 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.

5.5 Entstörzeiten

Die Entstörzeiten sind montags bis freitags von 08:00 bis 22:00 Uhr. Für das Gebiet von Nordrhein-Westfalen geltende gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Entstörzeit unberücksichtigt.

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

5.6 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 genannten Fristen gelten nur für NetCologne-eigene Technik und Leitungswege.

Die Entstörung und Wiederherstellungszeit beträgt im Standardvertrag 24 Stunden, wobei nur Zeiten innerhalb der Arbeitszeiten von montags bis freitags (08:00 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 NetCologne-eigene Technik und Leitungswege.

Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

Die Wiederherstellungszeit kann im Einzelfall nach Absprache vertraglich anders geregelt werden.

Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stammrufnummer auf ein Service-Mobiltelefon) in Anspruch genommen werden können.

5.7 Support

NetCologne stellt einen Kundensupport zu Produkten oder Diensten unter der Telefonnummer 0800 2222-111 bereit. Die Rufnummer ist montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.

Für den Internetsupport stellt NetCologne eine gebührenpflichtige Hotline bereit: 0900 1222-230 (1,19 EUR/Minute inkl. gesetzl. MwSt. aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz).

Die Rufnummer ist montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.

Supportleistungen, die im Rahmen des Telefonsupports nicht erbracht werden können, werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der NetCologne sowie die darin enthaltenen Preise.

5.8 Wartung

5.8.1 Regel-Wartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Dienste nutzt NetCologne (Regel-)Wartungsfenster. Bei Bedarf werden Wartungen werktags (montags bis freitags) 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 damit verbundenen Dienste zu dieser Zeit nicht zugesichert werden kann.

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

5.8.2 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.

5.9 Spezieller SLA-Vertrag

Sollten die aufgeführten Standard-SLA- und -Betriebsvereinbarungen den Ansprüchen des Kunden nicht genügen, so kann, vorbehaltlich technischer Umstände, zwischen dem Kunden und NetCologne ein spezieller SLA-Vertrag geschlossen werden.

Bei Abschluss eines solchen SLA-Vertrages 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.

5.10 Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5 Prozent pro Jahr gewährleistet, sofern der Anschluss mittels einer bei der Deutsche Telekom AG angemieteten TAL realisiert wird. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefonie-Dienste beträgt 97 Prozent.

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

- Wartungsarbeiten innerhalb des (Regel-)Wartungsfensters (siehe Ziff. 5.8.1)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen

6 Rechte der NetCologne

6.1 Außerbetriebnahme während der Serviceleistungen

Soweit erforderlich, ist NetCologne berechtigt, während der Servicearbeiten die Netzabschlussgeräte 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 NetCologne. Der Kunde erhält kein Recht, die Programme/Supportunterlagen ohne vorheriges schriftliches Einverständnis von NetCologne zu vervielfältigen, zu ändern oder einem nicht autorisierten Dritten zugänglich zu machen.

6.3 Konfigurations- und Instandsetzungsservice

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

NetCologne kann ihre Instandhaltungsverpflichtungen beim Kunden auch im Wege der Ferndiagnose per Remote-Zugang unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere zum Datenschutz, erfüllen.

6.4 Erfüllungsgehilfen

NetCologne ist jederzeit berechtigt, Erfüllungsgehilfen einzusetzen, die sodann vom Kunden verlangen können, gemäß diesem Vertrag mitzuwirken.

7 Pflichten des Kunden

7.1 Besondere 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) Die Anschlussdose für die Montage der Netzabschlussgeräte muss frei zugänglich sein. Eine Verlegung bzw. Demontage der Leitungen für die Netzabschlussgeräte ist nicht im Einrichtungspreis enthalten.

Im Übrigen ist der Kunde nach der Montage berechtigt, Veränderungen vorzunehmen, die nicht das Netz der NetCologne berühren. Dabei gelten als Netzabschlusspunkt die jeweiligen Netzwerkdosen für den Anschluss der Netzabschlussgeräte. Der Kunde darf jedoch nur TK-Endgeräte (einschließlich Zubehör) anschließen, die systemspezifisch geeignet sind. Im Zweifelsfall muss er sich vorher mit NetCologne abstimmen. Verbleiben auch danach Zweifel, darf er von NetCologne nicht

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

zugelassene TK-Endgeräte (einschließlich Zubehör) nicht an das Netz anschließen.

c) Der Kunde ist verpflichtet, NetCologne rechtzeitig vor Inbetriebnahme der Anlage und Auslieferung der systemspezifischen Netzabschlussgeräte 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 NetCologne oder deren Erfüllungsgehilfen unentgeltlich und im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre sowie über die von ihm genutzten Geräte, Gebrauchsanweisungen und technische Spezifikationen zur Verfügung.

Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, so ist NetCologne oder deren Erfüllungsgehilfe berechtigt, die Arbeiten zu verweigern und bisher entstandene Kosten in Rechnung zu stellen.

f) Der Kunde muss NetCologne 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 Netzabschlussgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von NetCologne oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.

i) Nach Abgabe einer Störungsmeldung des Kunden sind NetCologne die entstandenen Aufwendungen gemäß 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 instand zu setzenden TK-Endgeräte Eigentum des Kunden, so ist NetCologne 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 NetCologne die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat.

NetCologne ist zur Sperre des Telefonanschlusses gemäß den jeweiligen gesetzlichen, insbesondere telekommunikationsrechtlichen Bestimmungen befugt.

7.2 Datensicherung

Der Kunde hat vor Beginn der Arbeiten durch NetCologne 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. Soweit durch die Arbeiten der Servicetechniker Rückwirkungen auf EDV-Anlagen bzw. sonstige Datenverarbeitungssysteme des Kunden möglich sind, ist der Kunde zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet.

7.3 Besondere Nutzungsbeschränkungen

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

- Unaufgefordertes Versenden von Nachrichten mit werbenden Inhalten über E-Mail, Usenet, Internet-Relay-Chat oder andere Chat-Varianten, Webforen oder ähnliche Dienste an Dritte, missbräuchliches Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken (Spam-Verbot) bzw. ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z. B. Verbot der Blockade fremder Rechner)
- Unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking/DoS-Attacken)
- Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning)
- Fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Professional Net Doppel-Flat SIP, 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.

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

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a

liche Sicherheitssoft- oder -hardware zu installieren. Der Kunde muss beim Verdacht eines Eindringens sofort Gegenmaßnahmen ergreifen und NetCologne unverzüglich informieren. NetCologne haftet nicht für Kosten, die dem Kunden durch den Missbrauch seiner Telefonanlage entstehen (z. B. hohe Verbindungskosten auf der NetCologne-Rechnung für ausländische Destinationen).

7.5 Umgang mit Mietobjekten/Versicherungsschutz/Herausgabe

Der Kunde hat die ihm leihweise überlassenen Gegenstände, insbesondere Netzabschlussgeräte, pfleglich zu behandeln (Schutz vor Feuchtigkeit etc.). Er hat NetCologne alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich mitzuteilen. Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde die Netzabschlussgeräte herauszugeben bzw. die Demontage und den Abtransport zu dulden. Dem Kunden steht keinerlei Zurückbehaltungsrecht an den Netzabschlussgeräten zu.

Der Kunde haftet für Beschädigungen und Verlust der Anlage bzw. von Anlagenteilen und des angelieferten Materials bis zur Rückgabe an NetCologne, 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 NetCologne leihweise überlassenen Systemtechnik und sonstiger Komponenten. Zur Rückgabe des Eigentums von NetCologne 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 NetCologne nicht anzutreffen war.

8 Gewährleistung

a) NetCologne 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 NetCologne Zeit und Gelegenheit nach billigem Ermessen der NetCologne zu gewähren. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum der NetCologne über. NetCologne 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 sind, 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 NetCologne 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 NetCologne nicht verschuldeten Umständen beruhen.

   Die Mängelansprüche beziehen sich ebenfalls nicht auf eine unerhebliche Abweichung von der Beschaffenheit oder auf eine unerhebliche Beeinträchtigung der Brauchbarkeit.

g) NetCologne 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 NetCologne und der Kommunikationsanlage des Kunden erfolgt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-995 | Fax 0221 2222-991 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Andreas Feicht | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 11.2023 | 010206a