Besondere Geschäftsbedingungen / Leistungsbeschreibungen

NetCologne

1 Allgemeines

1.1 Gegenstand und Bezüge

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

Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen auf eine Preisliste verweisen, ist jeweils die bei Auftragserteilung aktuell geltende Preisliste „Telefon und Internet für Privatkunden" gemeint.

1.2 Adressatenkreis

Die angebotenen Produkte richten sich an Privatkunden sowie an Kleinunternehmen/-gewerbe mit maximal vier Mitarbeitern. Der Kunde, der als Kleinunternehmen/-gewerbe tätig ist, muss bei Vertragsabschluss angeben, dass er den Anschluss gewerblich nutzt. Es gilt darüber hinaus Ziff. 3.2.

2 Leistungen

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

2.1 Beauftragung

Auf der NetCologne Webseite kann der Kunde per Anschlusscheck prüfen, welche Produkte, Leistungsmerkmale und Optionen (nachfolgend „Leistungen") an der gewünschten Installationsadresse angeboten werden (nachfolgend „Anschlusscheck"). Nach Auftragserteilung durch den Kunden, übersendet NetCologne in der Regel eine unverbindliche Auftragseingangsbestätigung mit einem vorläufigen Bereitstellungstermin. Ein Vertrag kommt erst mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der NetCologne bei dem Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch NetCologne. NetCologne kann die Annahme eines Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern. Ein Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der NetCologne, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

2.2 Bereitstellungstermin

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

2.3 Realisierbarkeit und Bereitstellung

Der von NetCologne in der Auftragsbestätigung benannte Bereitstellungstermin (auch Schaltdatum genannt) gilt vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit. Auf das bestehende Sonderkündigungsrecht (Ziff. 4.1) wird verwiesen.

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

Für die Bereitstellung von Anschlüssen nutzt NetCologne die im Gebäude des Kunden vorhandenen Telekommunikationsleitungen (nachfolgend „Inhausverkabelung"). Die Inhausverkabelung liegt in der Regel im Eigentum des Hauseigentümers. Soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart, ist die Inhausverkabelung daher nicht Gegenstand des Vertrages mit NetCologne. Sind wegen fehlender oder unzureichender Kupfer-Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden Neuinstallationen oder Erweiterungen der Inhausverkabelung erforderlich, bedürfen diese der besonderen Vereinbarung und werden nicht aufgrund des allgemeinen Vertrages von NetCologne geschuldet. Gleiches gilt, wenn aus anderen Gründen die Inhausverkabelung technisch ungeeignet ist oder später wird bzw. der dinglich Berechtigte (z. B. der Eigentümer) die Nutzung der Inhausverkabelung nicht gestattet bzw. eine notwendige Nutzungsvereinbarung des Grundstückseigentümers nach § 45 a TKG nicht vorliegt, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll. Ist der Kunde der dinglich Berechtigte oder Grundstückseigentümer, gilt jedoch Ziff. 4.4 der AGB entsprechend.

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

2.4 Produktübersicht

NetCologne bietet dem Kunden folgende Produkte mit folgenden Leistungsmerkmalen an. Für das einzelne Produkt und dessen Leistungsmerkmale gelten die Preise gemäß Preisliste.

Produkt	Leistungsmerkmale im Produkt
NetSpeed	- Telefonanschluss (Analog oder Comfort) (Ziff. 2.5.1) - Telefontarif Einsteiger (Ziff. 2.5.2.1) - Internet-Anschluss (Ziff. 2.6) - Internet-Flatrate (Ziff. 2.6.2)

Produkt	Leistungsmerkmale im Produkt
NetSpeed Glasfaser	- Telefonanschluss (Analog oder Comfort) (Ziff. 2.5.1) - Telefontarif Einsteiger (Ziff. 2.5.2.1) - Internet-Anschluss (Ziff. 2.6) - Internet-Flatrate (Ziff. 2.6.2) - WLAN Service Plus ab Bandbreite 250 Mbit/s (Ziff. 2.4.2)

2.4.1 Optionen

Der Kunde hat die Möglichkeit, optionale Leistungen („Optionen") zu beauftragen. Für die Beauftragung und Bereitstellung gelten Ziffer 2.1, 2.2, 2.3. Für Optionen gelten die Preise gemäß Preisliste. Soweit ein Kunde im Rahmen der Beauftragung eines Paketes

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

angebotene Optionen nicht sogleich beauftragt hat, kann der Kunde diese später nur beauftragen, wenn diese von NetCologne zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

2.4.1.1 Telefon-Flat

Die Option Telefon-Flat beinhaltet pauschal alle Standardtelefongespräche ins deutsche Festnetz (Flatrate, Taktung 60/60). Keine Standardinlandsgespräche und somit von der Flatrate nicht abgedeckt sind insbesondere Mobilfunkgespräche, Auslandsgespräche, Verbindungen zu Sonderrufnummern sowie Verbindungen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen. Zusätzlich wird auf die Nutzungsbeschränkungen und ggf. Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.4.1.1.1 ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden minutengenau gemäß Preisliste abgerechnet.

2.4.1.1.1 Nutzungsbeschränkungen bei Telefon-Flatratetarifen

Folgende Verbindungen sind nicht in den Flatrates enthalten und werden gesondert gemäß Telefontarif Einsteiger (Ziff. 2.5.2.1) berechnet: www.netcologne.de/privatkunden/hilfe/servicedienste-festnetzrufnummern.

2.4.1.2 International-Flat 1 und International-Flat 2

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

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

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

2.4.1.3 Mobil-Flat

Die Option Mobil-Flat beinhaltet pauschal alle Standardtelefongespräche ins deutsche Mobilfunknetz (Flatrate, Taktung 60/60). Sie gilt nicht für Mehrwertdienste- bzw. Telekommunikationsdiensteanbieter, ebenfalls nicht für Anbieter und Betreiber von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter oder Betreiber von Faxbroadcastdiensten, Call-Center-, Telefonmarketing- und Marktforschungsdienstleistungen. Diese Option findet ferner keine Anwendung für die dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen. Die Option Mobil-Flat kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat ab Kündigungseingang gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden.

2.4.2 WLAN Service Plus

NetCologne bietet jedem Kunden zu seinem Hauptvertrag eine kostenpflichtige Option an, welche jederzeit beauftragt werden kann. WLAN Service Plus beinhaltet folgende Leistungen:

- WLAN-Beratung z. B. zur optimalen Positionierung des Routers, Einstellung eines optimalen Funkkanals und Frequenzbandes, Beratung bei Bedarf zu neuer WLAN-Hardware (z. B. Repeater) und ggf. Unterstützung bei der Installation dieser Hardware.

Weiterhin sind folgende Leistungen beinhaltet:

- Die Nutzung eines Antivirenprogramm (Sicherheitspaket, siehe Ziff. 2.4.4) inkl. telefonischer Beratung und Konfiguration.
- Vor-Ort-Service, jährlich einmal kostenfrei nutzbar, sofern die telefonische WLAN-Beratung der Helpline das Anliegen des Kunden nicht lösen kann (siehe Ziff. 2.10.2)
- Im Falle eines Internetausfalls, welcher nicht innerhalb 24 Stunden durch NetCologne behoben werden kann, erhält der Kunde leihweise und kostenfrei einen LTE-Ersatzrouter. Dies gilt vorbehaltlich der Verfügbarkeit.

Die Option WLAN Service Plus kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat ab Kündigungseingang gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden.

2.4.3 Bandbreiten

Die Produkte "NetSpeed" und "NetSpeed Glasfaser" beinhalten eine Flatrate für Internetzugang und aufpreispflichtigen Bandbreiten (inklusive Protokoll-Overhead). Die jeweiligen Aufpreise zu den verfügbaren Bandbreiten können aus der Preisliste Telefon und Internet entnommen werden.

Bandbreiten NetSpeed
bis zu 18 Mbit/s Download[1,2] und 1 Mbit/s Upload
bis zu 25 Mbit/s Download[2] und 5 Mbit/s Upload
bis zu 50 Mbit/s Download[2] und 10 Mbit/s Upload
bis zu 100 Mbit/s Download[2] und 40 Mbit/s Upload
bis zu 175 Mbit/s Download[2] und 40 Mbit/s Upload
bis zu 250 Mbit/s Download[2] und 50 Mbit/s Upload
bis zu 500 Mbit/s Download[2] und 50 Mbit/s Upload
bis zu 1000 Mbit/s Download[2] und 100 Mbit/s Upload[3]

[1] Wenn aus technischen Gründen keine ausreichende Bandbreite verfügbar ist, wird ein Produkt mit bis zu 6 Mbit/s (Download) geschaltet (ohne Aufpreis).
[2] Voraussetzung für den Anschluss ist die Verfügbarkeit von folgenden Access Typen: BSA, DSL, FTTC, Kabel.
[3] Aus technischen Gründen steht bei Kabel-Anschlüssen eine Datenübertragungsrate im Upload von bis zu 50 Mbit/s zur Verfügung.

Bandbreiten NetSpeed Glasfaser[1]
bis zu 50 Mbit/s Download und 10 Mbit/s Upload
bis zu 100 Mbit/s Download und 50 Mbit/s Upload
bis zu 250 Mbit/s Download und 50 Mbit/s Upload
bis zu 500 Mbit/s Download und 100 Mbit/s Upload
bis zu 1000 Mbit/s Download und 200 Mbit/s Upload

[1] Voraussetzung für den Anschluss ist die Verfügbarkeit von folgenden Access Typen: FTTB, FTTH, G.Fast.

Die erreichbare maximale Bandbreite an der Installationsadresse des Kunden hängt von der vorhandenen Netztechnologie (Ziff. 2.3) als auch von der Beschaffenheit der vorhandenen Inhausverkabelung ab. Im Falle von DSL ist außerdem der physikalische Leistungsparameter der jeweiligen Anschlussleitung entscheidend. Diese ergeben sich u. a. aus der Entfernung (Leitungslänge) des Anschlussortes des Kunden zum zugehörigen Verteiler, der Leitungsdämpfung, dem Leitungsdurchmesser, dem Signal-Rausch-Abstand, Störsignalen (z. B. durch

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

Rundfunk oder Mobilfunk) und Reflexionen. NetCologne stellt die entsprechende, oben genannte Bandbreite bereit, wenn die ermittelten Leitungsparameter der Teilnehmeranschlussleitung, auf deren Basis die Bandbreite zur Verfügung gestellt wird, nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen Internetzugangs ermöglicht. Der Kunde kann die an der Installationsadresse und für das gewählte Produkt angebotenen maximalen Bandbreiten im Anschlusscheck nachsehen. Im Rahmen des gewählten Internetanschlusses stellt NetCologne die nach dem Stand der Regeln der Telekommunikationstechnik erreichbare maximale Bandbreite zur Verfügung. Auf die Regelungen zur Realisierbarkeit unter Ziff. 2.3 und das Rücktritts-/Sonderkündigungsrecht nach Ziff. 4.1/4.2 wird hingewiesen. Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt außerdem von den vom Kunden verwendeten Datengeräten, deren Eigenschaften sowie Verbindungen untereinander ab. Dies betrifft alle eingesetzten Geräte in der Signalkette, z. B. Router (oder sonstige Netzwerkgeräte) bis hin zum Kunden-Computer inkl. dessen Betriebssystem und sonstiger eingesetzter Software. Diese Faktoren liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches der NetCologne. Der Kunde hat demnach keinen Anspruch auf eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit am Internetzugang selbst.

2.4.3.1 Wechsel der Bandbreite

Ein Wechsel der Bandbreite innerhalb eines Paketes ist auch innerhalb der Mindestvertragslaufzeit möglich, sofern keine Sonder-konditionen durch besondere Maßnahmen vereinbart wurden. 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 mit der Maßgabe zurücktreten (Ziff. 5.2), dass der bisherige Vertrag vor dem Kundenwechselauftrag wieder auflebt und fortgesetzt wird.

2.4.4 Sicherheitspaket

Der Kunde hat mit Beauftragung der Option WLAN Service Plus die Möglichkeit, ein Antivirenprogramm zu nutzen (siehe Ziff. 2.4.2). Diese beinhaltet eine Virenschutz- und SPAM-Schutz-Software sowie Sicherheitsupdates (z. B. Aktualisierung der Virendefinitionen und SPAM-Definitionen). Der Kunde ist berechtigt, die bereitgestellte Software auf einem PC oder mobile Endgeräte mit geeignetem Betriebssystem zu installieren und zu nutzen. Es besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung einer bestimmten Software. Ein absoluter Schutz kann mit der jeweiligen Software nicht gewährleistet werden. Der Kunde hat bei der Nutzung die jeweiligen Endnutzerlizenzbestimmungen (sog. EULA) der zur Verfügung gestellten Software zu beachten, die er bei der Installation nochmals anzuerkennen hat. Die jeweils gültigen Systemanforderungen der aktuellen Version des Sicherheitspakets und unterstützte Betriebssysteme sind auf der NetCologne Webseite www.netcologne.de aufgeführt. Vor Beginn der Installation hat der Kunde eine Datensicherung (Backup) durchzuführen (Ziff. 3.4 dieser Besonderen Geschäftsbedingungen und Ziff. 9.12 der AGB).

Updates: Für das Sicherheitspaket bieten NetCologne und der Softwarehersteller in unregelmäßigem Abstand und eigenem Ermessen Softwareupdates an. Der Kunde wird, soweit er dies nicht durch die Einrichtung seiner Hard- und/oder Software unterbunden hat, automatisch bei seiner Einwahl oder per Anzeige (z. B. Pop-up) über das Vorliegen eines Updates informiert und kann entscheiden, ob er dieses ausführen möchte oder nicht. Die Updates sind zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung, dass der Kunde die aktuelle Fassung der Software nutzt und von den neuesten Sicherheitsfunktionen Gebrauch machen kann. NetCologne weist darauf hin, dass die Funktion nicht oder nur eingeschränkt gegeben ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. NetCologne ist von jeder Haftung freigestellt, die auf die Nichtdurchführung entsprechender Updates zurückgeht.

Nach Beendigung der Option WLAN Service Plus ist der Kunde zur Weiternutzung des Sicherheitspakets nur berechtigt, soweit und solange ihm dieses Recht durch die EULA des Softwareherstellers eingeräumt wird. Im Falle der zulässigen Weiternutzung haftet NetCologne nicht für Schäden, die erst durch die Weiternutzung nach der Beendigung der Zusatzleistung entstehen. Der Kunde hat ferner keinen Anspruch mehr auf Unterstützung und Updates. Hiervon bleiben unmittelbare Vertragsbeziehungen zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller unberührt, die der Kunde unabhängig von diesem Vertrag unterhält bzw. infolge der Beendigung der Option begründet.

Haftung: Für die Überlassung von Software im Rahmen des Sicherheitspaketes gilt Ziff. 35 der AGB, wobei Ziff. 35.2 keine Anwendung findet.

2.4.5 NetTV App

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

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

2.5 Leistungsmerkmal des Produkts

2.5.1 Telefonanschluss

2.5.1.1 Allgemeines

Sofern ein Telefonanschluss Bestandteil des gewählten Produktes ist, kann der Kunde diesen zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsendeinrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Soweit der Kunde sich für die Nutzung eines eigens bereitgestellten Endgerätes entscheidet gelten zusätzlich die Regeln unter Ziff. 2.10.2.

2.5.1.2 Telefonanschlussart

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

2.5.1.2.1 Comfort-Anschluss

Der Comfort-Anschluss bietet zusätzliche Leistungsmerkmale, die vom Kunden selbständig im OnlineService verwaltet und konfiguriert werden können – u. a. bietet der integrierte Anrufbeantworter im Netz die Möglichkeit, diverse Einstellungen am Anrufbeantworter individuell online zu verwalten, oder auch eingehende Nachrichten bequem per E-Mail weiterzuleiten. Dem Kunden stehen bis zu 10 kostenlose Rufnummern zur Verfügung. 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben (Ziff. 2.5.1.3). Die kostenfreie Telefonie-App „Comfort Go" (Ziff. 2.5.1.3.7) steht dem

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

Kunden im PlayStore bzw. AppStore zum kostenlosen Download zur Verfügung.

2.5.1.2.2 Wechsel der Anschlussart

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

2.5.1.3 Leistungsmerkmale

Die folgenden Leistungsmerkmale sind im Telefonanschluss enthalten:

	Anschlussart	
In Telefonanschluss enthaltene Leistungsmerkmale	**Analog-Anschluss**	**Comfort-Anschluss**
Anzahl Sprachkanäle	1	2
Anzahl der Rufnummern	1	10[1]
Unterdrückung der eigenen Rufnummer	ja	ja
Telefonnummernanzeige	ja	ja
Anrufweiterschaltung	ja	ja
Anklopfen	ja	ja
Rückfrage/ Makeln/Dreierkonferenz	nein	ja
Anrufbeantworter im Netz	ja[2]	ja[2]
Telefonie-Einstellungen im OnlineService verwalten[3]	nein	ja
App „Comfort Go"	nein	ja

1 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben. Bis zu 10 kostenlose Rufnummern auf Anfrage möglich. Die Vergabe erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.
2 Nur bei IP-Anschlüssen
3 Telefonie-Einstellungen sind u.a Rufumleitungen, Ruhe vor dem Telefon, Blacklist-/Whitelist

2.5.1.3.1 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer

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

2.5.1.3.2 Telefonnummernanzeige

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

2.5.1.3.3 Anrufweiterschaltung

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

- Direkte Anrufweiterschaltung

- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden

- Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss

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

2.5.1.3.4 Anklopfen

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

2.5.1.3.5 Rückfragen/Dreierkonferenz/Makeln

Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen) bzw. eine eingehende Verbindung angenommen werden (nach Anklopfen, Ziff. 2.7.1.3.4). Das Hin- und Herschalten zwischen zwei Verbindungen wird als „Makeln" bezeichnet. Wahlweise besteht die Möglichkeit, diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammenzuschalten, wobei Makeln dabei nicht mehr möglich ist.

2.5.1.3.6 Anrufbeantworter im Netz

Der NetCologne Anrufbeantworter zeichnet auf einem Speichermedium für den Kunden bestimmte Nachrichten in Form von Sprache oder Tönen auf, wenn der Kunde eine Telekommunikationsverbindung nicht entgegennimmt oder eine Rufumleitung (Anrufweiterschaltung) auf den Anrufbeantworter eingerichtet hat. Aufgezeichnete Nachrichten werden 6 Monate nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Kunden mit einem IP-basierten Anschluss (z. B. Comfort-Anschluss) steht der Anrufbeantworter im Netz kostenfrei zur Verfügung.

2.5.1.3.7 Smartphone-App: „Comfort Go"

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

2.5.1.3.8 Sperre der Vorwahl „0900"

NetCologne sperrt für ihre Kunden den Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900" beginnen. Die 0900-Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses. Auf Wunsch des Kunden schaltet NetCologne den Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900" beginnen, jederzeit frei. Nach einer Freischaltung kann der Kunde jederzeit wieder die Sperre beauftragen. Unabhängig von der Einrichtung einer Sperre der Vorwahlnummer „0900" bleiben etwaige Hersteller-Hotlines für die Hardware für NetCologne Kunden weiterhin erreichbar.

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

2.5.1.3.9 Individuelle Sperre/Aufnahme in die Sperrliste für R-Gespräche

Der Kunde kann individuelle Sperren von Rufnummern für den Telefonanschluss einrichten lassen. Eine individuelle Sperre muss

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

mindestens drei Ziffern lang sein und mit der Vorwahl (Ortsnetz-, Netz-, Landes- oder Dienstekennzahl) vorangestellten Ziffer „0" beginnen. Nach der Einrichtung der Sperre ist der Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten gesperrt, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen. Die individuelle Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses.

Bei einem R-Gespräch wird dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt. Gemäß § 66 j TKG hat die Bundesnetzagentur eine Sperrliste mit Rufnummern zu führen, die von R-Gesprächsdiensten für eingehende R-Gespräche zu sperren sind. Der Endnutzer ist nicht zur Zahlung des Entgelts für ein R-Gespräch verpflichtet, wenn dieses einen Tag nach Eintrag in der Sperrliste erfolgt. Entsprechend räumt NetCologne dem Kunden die Möglichkeit ein, seinen Auftrag zur Aufnahme bzw. Löschung 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 bzw. Löschung seiner Rufnummer(n) durch die Bundesnetzagentur in der Sperrliste erfolgt.

2.5.1.3.10 Telefonbucheintrag/Inverssuche

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

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

2.5.1.3.11 Call by Call/Preselection

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

2.5.1.3.12 Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmissbrauchs

Zum Schutz des Kunden ist NetCologne berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Anschluss oder einzelne Leistungen des Anschlusses vorübergehend zu sperren, wenn das Verbindungsaufkommen im Verhältnis zum Durchschnitt der letzten sechs Monate um mindestens 50 % und mindestens EUR 75,00 ansteigt, ohne dass für NetCologne ein Grund erkennbar wäre. Besteht der Vertrag noch keine sechs Monate, ist das Verhältnis zu den bisher abgerechneten Monaten maßgeblich. Der Kunde soll von der beabsichtigten Sperre vorher informiert werden, in besonders dringlichen Fällen kann auch ohne vorherige Mitteilung gesperrt werden. Erklärt der Kunde in Textform, dass das mitgeteilte Aufkommen seine Richtigkeit habe, entsperrt NetCologne unverzüglich die betroffene Leistung.

2.5.1.3.13 Notruf

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

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

2.5.1.3.14 Notrufanschlüsse und EC-Cash

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

2.5.1.3.15 Rufnummernübertragbarkeit

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

2.5.2 Telefontarif

2.5.2.1 Tarif Einsteiger

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

2.6 Internetanschluss

2.6.1 Allgemeines

Sofern ein Internetzugang Bestandteil des gewählten Paketes ist, stellt NetCologne dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Die Authentifizierung erfolgt über PAP (Password Authentification Protocol). Der Verbindungsaufbau wird, soweit NetCologne das Endgerät bereitstellt automatisch initiiert. Soweit der Kunde sich für die Nutzung eines eigenen bereitgestellten Endgerätes entscheidet, gelten zusätzlich die Regeln unter Ziff. 2.9.2. Durch die Einwahl über die Netzknoten von NetCologne erhält der Kunde die Möglichkeit, Daten (Texte, Bilder etc.) über das Internet zu übertragen. Dabei stellt NetCologne die Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung und übermittelt die IPPakete zwischen den angeschlossenen Rechnern. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Die ununterbrochene Verfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Einzelne im Internet oder im Netz von NetCologne von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von NetCologne. NetCologne behält sich vor, Proxies oder Caches einzusetzen. Die ununterbrochene Verfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Erfolgt 30 Minuten lang kein Datenverkehr (Inaktivität), kann die bestehende Verbindung in das Internet serverseitig getrennt werden. Eine bestehende Internetverbindung kann auch bei Aktivität nach ca. 12 Stunden getrennt werden.

2.6.2 Leistungsmerkmal Internet-Flat

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

2.7 Leistungsmerkmale der Produkte

2.7.1 Telefonanschluss

2.7.1.1 Allgemeines

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

Sofern ein Telefonanschluss Bestandteil des gewählten Paketes ist, kann der Kunde diesen zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsendeinrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Soweit der Kunde sich für die Nutzung eines eigens bereitgestellten Endgerätes entscheidet gelten zusätzlich die Regeln unter Ziff. 2.9.2.

2.7.1.2 Telefonanschlussart

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

2.7.1.2.1 Comfort-Anschluss

Der Comfort-Anschluss bietet zusätzliche Leistungsmerkmale, die vom Kunden selbständig im OnlineService verwaltet und konfiguriert werden können – u. a. bietet der integrierte Anrufbeantworter im Netz die Möglichkeit, diverse Einstellungen am Anrufbeantworter individuell online zu verwalten, oder auch eingehende Nachrichten bequem per E-Mail weiterzuleiten. Dem Kunden stehen bis zu 10 kostenlose Rufnummern zur Verfügung. 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben (Ziff. 2.5.1.3). Die kostenfreie Telefonie-App „Comfort Go" (Ziff. 2.5.1.3.7) steht dem Kunden im PlayStore bzw. AppStore zum kostenlosen Download zur Verfügung.

2.7.1.2.2 Wechsel der Anschlussart

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

2.8 Internetdienste und Optionen

2.8.1 Mail & Cloud (ComCenter)

Das Mail & Cloud (ComCenter) ist die zentrale Kommunikationsplattform für unsere Kunden und wird in vier verschiedenen Ausprägungen angeboten, die sich im Leistungsumfang unterscheiden. Hier kann der Kunde seine E-Mails, Kontakte, Termine und Aufgaben verwalten. Nähere Informationen zur Grundversion Mail & Cloud (ComCenter Basic) in Ziff. 2.8.1.1, zu Mail & Cloud (ComCenter Basic Storage), Mail & Cloud (ComCenter Premium Storage) und Mail & Cloud (ComCenter Groupware) in Ziff. 2.8.1.2. Die Tarife und Konditionen zu den verschiedenen Mail & Cloud-Ausprägungen können der jeweils zum Bestellzeitpunkt aktuellen Preisliste entnommen werden.

2.8.1.1 Mail & Cloud (ComCenter Basic)/Elektronische Nachric hten (E-Mail)

Der Kunde erhält die Möglichkeit, E-Mails (elektronische Nachrichten) zu versenden und zu empfangen. Der Kunde hat die Möglichkeit, online auf seine E-Mails über NetCologne Mail & Cloud (ComCenter) (http://comcenter.NetCologne.de) 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 auf diese Alias-Adressen werden in das Stamm-Postfach ausgeliefert. Um die Belastung des Stamm-Postfaches durch unaufgeforderte Werbe-E-Mails möglichst gering zu halten, wird die Nutzung der Alias-Adressen ausdrücklich empfohlen.

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

2.8.1.2 Mail & Cloud (ComCenter Basic Storage), Mail & Cloud (ComCenter Premium Storage), Mail & Cloud (ComCenter Groupware)

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

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

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

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

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

2.8.1.3 Anti-Spam-Filter

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

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

Je nach Ergebnis der Spam-Prüfung wird in der Nachrichtenkopfzeile (Header) der E-Mails ein entsprechender Eintrag hinzugefügt. Dieser Eintrag kann zur Filterung der E-Mails bei Verwendung von externen E-Mail-Programmen eingesetzt werden.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

Einzelheiten dazu sind den Supportseiten auf www.netcologne.de zu entnehmen.

2.8.1.4 Feste IP

Der Kunde erhält für die Dauer der Inanspruchnahme von NetCologne eine IP-Adresse aus dem NetCologne-IP-Adressraum zugewiesen. Die Adressvergabe erfolgt in der Regel dynamisch, d. h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von NetCologne automatisch vergeben. Optional kann der Kunde kostenpflichtig eine feste (statische) IP-Adresse beauftragen, sofern die Option an der gewünschten Adresse (Installationsadresse) angeboten wird. Es wird maximal eine feste IP-Adresse pro Benutzername (Stamm-Benutzername) vergeben. Dem Netzabschlussgerät wird eine öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressraum der NetCologne zugewiesen. NetCologne behält sich die Änderungen der festen IP-Adresse aus technischen, 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 kann nicht auf andere Produkte übertragen werden. Am Endgerät des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Die zugeteilte feste IP-Adresse ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen NetCologne und dem Kunden gültig. Mit der Option entfällt zudem die automatische, serverseitige Verbindungstrennung. Die Option Feste IP kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von 1 Werktag gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden.

2.9 Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses

2.9.1 Von NetCologne bereitgestellte Endgeräte

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

Je nach zugrunde liegender Netztechnologie, kann es erforderlich sein, dass der Kunde das Endgerät im Zuge der Erstinstallation selbstständig auf die zur Netztechnologie passenden Betriebsart einstellt. Eine entsprechende Anleitung wird dem Kunden hierzu in Papierform und/oder auf der Internetseite von NetCologne zur Verfügung gestellt.

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

2.9.2 Vom Kunden mitgebrachte Endgeräte

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

2.9.3 Mietgeräte

Die vermieteten Endgeräte werden während der Vertragsdauer zur Nutzung zur Verfügung gestellt und verbleiben im Eigentum von NetCologne. NetCologne hält die Endgeräte während der Dauer des Mietverhältnisses in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind. Der Kunde hat kein Anrecht auf ein neues Endgerät.

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

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

2.9.3.1 Wechselmöglichkeiten:

Innerhalb der Mindestvertragslaufzeit ist nur ein Wechsel in eine höherwertige Endgerätekategorie zulässig (Basic- auf Premium-Kategorie).

Ein Wechsel von der Mietoption zum Kaufgerät oder auf ein eigenes Endgerät ist frühestens nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich.

2.9.3.2 Vertragsbeendigung

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

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

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

noch anfallenden Grundgebühren über die vereinbarte Laufzeit sind ebenfalls zu entrichten.

2.9.3.3 Rückgabe des Mietgerätes

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

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

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

2.9.4 Kaufgeräte

Die verkauften Endgeräte gehen in das Eigentum des Kunden über. Auf die Regelungen in Ziff. 14.2 AGB wird verwiesen.

NetCologne gewährleistet den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses an der Installationsadresse des grundsätzlich nur bei Verwendung der von NetCologne zur Verfügung gestellten bzw. bei NetCologne käuflich erwerbbaren Endgeräte, Kabel und Software. Das Endgerät muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses mit Strom versorgt werden. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist NetCologne berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf das Endgerät zu übermitteln. Während der Aktualisierung ist das Endgerät für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie, inklusive Notrufe. Die den Endgeräten beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten. Für die vom Kunden verwendeten Endeinrichtungen (z. B. Computer, Telefon) sind Ziff. 9.4 bis 9.6 AGB zu beachten.

2.9.5 Wechsel Option „Eigenes Endgerät" und „NetCologne" Endgerät

Der Kunde hat die Möglichkeit, bei Beauftragung seines Paketes zu entscheiden, ob er die Option „Eigenes Endgerät" (Siehe Ziff. 2.9.2 Vom Kunden mitgebrachte Endgeräte) oder die Option „NetCologne Endgerät" (Siehe Ziff. 2.9.1) beauftragt. Eine der beiden Optionen muss der Kunde wählen. Wählt der Kunde aktiv keine Option aus, gilt automatisch die Option „NetCologne Mietgerät". Der Kunde hat die Möglichkeit während der Vertragslaufzeit eines Paketes einen Wechsel zwischen den beiden Optionen zu beauftragen. Für die Beauftragung und Bereitstellung gelten Ziff. 2.1, 2.2, 2.3. Es gelten sodann die Bedingungen der jeweiligen Option (Siehe Ziff. 2.4.1).

2.9.6 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden im Mietmodell

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

a) Alle Instandsetzungsarbeiten an den gemieteten Endgeräten dürfen nur von NetCologne ausgeführt werden, es sei denn, sie befindet sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug.

b) Zum Betrieb der Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von NetCologne oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.

c) NetCologne ist für die gemieteten Endgeräte – so-fern dies technisch möglich ist – die Fernbetreuung über einen Remotezugang und die automatische Konfiguration einschließlich Firmware-Update zu gestatten.

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

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

2.10 Einrichtungsservice

NetCologne bietet als Option zur gesonderten Beauftragung Einrichtungsservices für Smartphones, PCs und Laptops an. Es gelten die Preise gemäß Preisliste.

2.10.1 NetStart

Folgende Leistungsmerkmale sind im Einrichtungsservice NetStart inbegriffen:

- An- und Abfahrt unseres Technikers inklusive.
- Anschließen und Konfigurieren der AVM FRITZ!Box für Ihr Internet und Telefon, sofern mit beauftragt.
- Auf Wunsch anpassen der SSID und des Sicherheitsschlüssels (für ein sicheres WLAN).
- Einrichtung des Internet-Zugangs auf bis zu 2 Geräten Ihrer Wahl (PCs/Notebooks/Tablets/Smartphones).
- Einstecken bzw. Anmelden von bis zu 3 Telefonie-Geräten.
- Funktionstest des Telefonanschlusses auf Ihren Telefonie-Geräten.

Auf Wunsch:

- Kurze Einweisung in den NetCologne Mail & Cloud Dienst

Der Einrichtungsservice NetStart gilt nur in Verbindung mit einem bei NetCologne bezogenen Endgerät (Siehe 2.9.1) bzw. vergleichbaren Endgerät, wenn die Option „Eigenes Endgerät" genutzt wird (Siehe 2.10.2). Das Einrichtungsangebot enthält keine Hardwarekomponenten, keine weiteren Webdienstleistungen, keine Server, keine Einrichtung/Beantragung Webpräsenz.

2.10.2 NetStart Plus

Im Einrichtungsservice NetStart Plus sind zusätzlich zum Umfang von NetStart folgende Leistungsmerkmale enthalten:

- Einrichtung des Internetzugangs auf bis zu 5 Geräten Ihrer Wahl(PCs/Notebooks/Tablets/Smartphones).
- Einstecken bzw. Anmelden von bis zu 10 Telefonie-Geräten.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

- Beratungsleistung zum bestmöglichen Minimieren von Störeinflüssen auf Ihr WLAN-Signal und möglichst optimale Einrichtung Ihres WLAN, inklusive Mesh einrichten bei vorhandener Hardware.

Auf Wunsch:

- Kurze Einweisung in den NetCologne Online-Service.
- Einrichtung des NetCologne Sicherheitspaket für Sie, sofern die Option WLAN Service Plus beauftragt wurde (siehe Ziff. 2.4.2).

Der Einrichtungsservice NetStart Plus gilt nur in Verbindung mit einem bei NetCologne bezogenen Endgerät (Siehe 2.9.1) bzw. vergleichbaren Endgerät, wenn die Option „Eigenes Endgerät" genutzt wird (Siehe 2.9.2). Das Einrichtungsangebot enthält keine Hardwarekomponenten, keine weiteren Webdienstleistungen, keine Server, keine Einrichtung/Beantragung Webpräsenz.

2.10.3 Extra-Montage

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

Zu den Extra-Leistungen zählen u. a.:

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

2.10.4 Voraussetzungen für den Einrichtungsservice

Unterstützt werden PCs und Laptops mit den Betriebssystemen Microsoft Windows 7 sowie Mac OS X oder höher. Gegebenenfalls muss der Kunde einen Original-Datenträger des Betriebssystems bereithalten. Die Verbindung des Endgerätes mit dem PC/Notebook/Tablet/Smartphone erfolgt entsprechend des gewählten Einrichtungsservice über Ethernet (LAN) oder kabellos (WLAN nach Standard 802.11b/g/n bzw. 802.11ac). Die anzuschließenden PCs/Notebooks müssen die entsprechenden Schnittstellen betriebsbereit aufweisen. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten sowie mindestens eine freie Strom-Steckdose in der Nähe des Installationsortes. Eine Datensicherung vor dem Einrichtungstermin wird dringend empfohlen, siehe Ziff. 3.4. Darüber hinaus wird auf Ziff. 9.12 der AGB verwiesen.

2.10.5 Installationstermin und Verzug

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

3 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Besondere Nutzungsbeschränkungen

Neben den allgemeinen Nutzungsbeschränkungen gemäß Ziff. 9.7 der AGB darf der Kunde das Netz von NetCologne weder zur Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder Internetdienste noch sonst wettbewerbswidrig nutzen. Insbesondere hat der Kunde folgende Handlungen zu unterlassen: unaufgefordertes Versenden von Nachrichten mit werbenden Inhalten über E-Mail, Massenfax, Usenet, Internet-Relay-Chat oder andere Chat-Varianten, Webforen oder ähnliche Dienste an Dritte, missbräuchliches Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken (Spam-Verbot) bzw. ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z. B. Verbot der Blockade fremder Rechner), unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking/DoS-Attacken), Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning), fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Werbedienste), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Replaying), das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spooning), das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing), soweit möglich, das Verbreiten von Computerviren, -würmern, Trojanern u. Ä., sonstige, vergleichbare Aktivitäten.

3.2 Regelungen zur Nutzung durch Kleinunternehmen/-gewerbe

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

- Der Kunde gibt bei Vertragsabschluss an, dass er den Anschluss gewerblich nutzt.
- Die Mitarbeiterzahl beträgt maximal vier Mitarbeiter. Für die Zahl der Mitarbeiter sind alle in dem Kleinunternehmen/-gewerbe tätigen Personen maßgebend (z. B. Angestellte, Freiberufler, Geschäftsführung, Teilzeit- und Zeitarbeitskräfte).
- Der Kunde darf als Produkt ausschließlich NetSpeed inkl. der Optionen Telefon-Flat (Inhalte siehe 2.4.1.1) wählen. Eine Produktänderung ist nicht möglich.
- Es darf nur ein Einzelanschluss beauftragt werden, eine Nutzung mehrerer Einzelanschlüsse und/oder Anlagenanschlüsse ist nicht möglich.
- Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte überlassen (Resale).
- Dem Kunden ist bewusst, dass es sich um einen Anschluss handelt, dessen Eigenschaften für Privatkunden ausgerichtet sind. Insbesondere Verfügbarkeit und Entstörungszeiten können unter Umständen für einen gewerblichen Anschluss unzureichend sein.

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

3.3 Passwortschutz

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

3.4 Datensicherung

Dem Kunden obliegt es, über die allgemeine Datensicherungspflicht gemäß Ziff. 9.12 der AGB hinaus, vor der Installation des Anschlusses bzw. Internetzugangs alle bereits vorhandenen Daten seines Rechners zu sichern.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

3.5 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insoweit ist dem Kunden im Rahmen des Internetanschlusses dringend zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner und Spyware einzusetzen. NetCologne bietet als besondere Leistung ein Sicherheitspaket als Teil der Option WLAN Service Plus an (siehe Ziff. 2.4.2).. Einen absoluten Schutz bietet allerdings keine Sicherheitssoftware.

3.5.1 Hinweise zu WLAN

Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über den WLAN-Router des Kunden in das Internet gehen und über den Anschluss des Kunden Straftaten oder Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltpflichtige Leistungen abrufen können. Der Kunde ist dafür allein verantwortlich und kann dafür haftbar gemacht werden. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Routers und der WLAN-Empfangsgeräte vorgesehene Möglichkeit der Verschlüsselung wählt und bei Passwörtern auch Sonderzeichen einsetzt. Auch dies begründet keinen absoluten Schutz. Dies gilt ebenso für WLAN-fähige Router, die der Kunde von NetCologne erworben hat.

3.5.2 Hinweise zur Sicherheit von Telefonanlagen

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

4 Vertragliches

4.1 Sonderrücktrittsrechte

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

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

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

c) sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass zur Erfüllung des Vertrages notwendige Leitungen im Gebäude des Kundenanschlusses (Inhausverkabelung) nicht oder in unzureichender Form vorhanden sind und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der Breitbandverkabelung im Gebäude verständigen können.

NetCologne wird den Kunden unverzüglich unterrichten sobald NetCologne ein solches Leistungshindernis bekannt wird und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren, soweit der Kunde nicht bereits eine Gegenleistung erhalten hat. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

4.2 Sonderkündigungsrechte

NetCologne hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z. B. wirksame Kündigung der Nutzungsvereinbarung durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter, Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Anschlussleitung im Haus und/oder im Falle von Kabel die Beendigung des Vertragsverhältnisses bzgl. des NetCologne Kabelanschlusses), ohne dass dies von der NetCologne zu vertreten ist. Die Regelung von Ziff. 4.4 der AGB bleibt unberührt.

Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und daher den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht zu vertreten hat. Das Sonderkündigungsrecht gilt entsprechend, wenn NetCologne eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige Anschlussleitung im betreffenden Gebäude von einem anderen Unternehmen angemietet hat und dieses Unternehmen den Mietvertrag aus einem Grunde kündigt oder der Mietvertrag aus anderen Gründen endet, die NetCologne nicht zu vertreten hat.

4.3 Online-Service

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

5 Service Level

5.1 Verfügbarkeiten

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5 % pro Jahr gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefon-Dienste beträgt 97 %. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten innerhalb der Regelwartungsfenster (Ziff. 6.1.1)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen.

5.1.1 Regelwartungsfenster

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

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g

NetCologne

5.2 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der NetCologne und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetCologne gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Besonderen Geschäftsbedingungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von der NetCologne betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen. Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann. Werden NetCologne Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail Bombing, Denial-of-Service-Attacken), so kann NetCologne die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

5.3 Support und Entstörung des Dienstes

Bei Fragen zu Produkten, technischen Problemen oder Störungen ist NetCologne unter folgender Nummer zu erreichen: 0221 2222-800. Der Support erfolgt für Betriebssysteme ab MS Windows XP sowie Mac OS X und wird nur in Zusammenhang mit den von NetCologne angebotenen Leistungen erbracht. Diese Rufnummern sind werktags von 8–22 Uhr und samstags von 8–16 Uhr zu erreichen.

5.4 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störungsmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetCologne. Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung der Entstörung.

5.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt im Standardvertrag innerhalb der Regelarbeitszeit (Mo–Fr 8–22 Uhr, Sa 8–16 Uhr) acht Stunden. Gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt. Falls erforderlich, vereinbart NetCologne mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

5.6 Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen, die werktags in der Zeit von 8–22 Uhr eingehen, beseitigt NetCologne die Störung i. d. R. innerhalb von 24 Stunden (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Bei Störungsmeldungen, die samstags in der Zeit von 8–16 Uhr eingehen, beginnt die Frist der Wiederherstellungszeit am darauffolgenden Werktag um 8 Uhr. Fällt das Ende der Wiederherstellungszeit auf einen Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der Wiederherstellungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Diese Fristen gelten nur für NetCologne eigene Technik und Leitungswege. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden. Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können.

5.7 Entschädigungen/Erstattungen

Die Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch NetCologne richten sich nach den gesetzlichen Regelungen.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | 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 03.2024 | NCPK010201g