

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

Gültig ab 01.10.2013

1 Allgemeines

1.1 Gegenstand und Bezüge

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

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

1.2 Adressatenkreis

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

2 Leistungen

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, Pakete, Leistungsmerkmale, Optionen als auch Endgeräte oder die eingesetzte Netztechnologie durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

2.1 Beauftragung

Auf der NetCologne-Webseite kann der Kunde per Anschlusscheck prüfen, welche Pakete, Leistungsmerkmale und Optionen (nachfolgend „Leistungen“) an der gewünschten Installationsadresse angeboten werden (nachfolgend „Anschlusscheck“). Nach Auftragserteilung durch den Kunden, übersendet NetCologne in der Regel eine unverbindliche Auftragsbestätigung 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 gelten-

de Vertragsbindung zu beachten ist. Auch etwaige erforderliche Installationsarbeiten oder die Bereitstellung von Leitungen durch Dritte können zu einer längeren Bereitstellungsdauer führen.

2.3 Realisierbarkeit und Bereitstellung

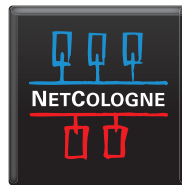
Der von NetCologne in der Auftragsbestätigung benannte Bereitstellungstermin (auch Schaltdatum genannt) gilt vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit. Auf das bestehende Sonderkündigungsrecht (Ziff. 5.3) wird verwiesen.

Soweit als Leistungsmerkmal ein Anschluss beauftragt ist, wird der Anschluss an der gewünschten Installationsadresse auf Basis einer oder mehrerer Netztechnologien (DSL, VDSL, Glasfaser, 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 Pakete, Leistungsmerkmale und Optionen können sich je nach eingesetzter Netztechnologie unterscheiden. Der Kunde kann die verfügbaren Leistungen stets aktuell im Anschlusscheck bzw. Online-Service 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. 13.4 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.

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN



2.4 Übersicht Pakete

NetCologne bietet dem Kunden folgende Pakete mit folgenden Leistungsmerkmalen an. Für die Pakete und deren Leistungsmerkmale gelten die Preise gemäß Preisliste.

Pakete	Leistungsmerkmale der Pakete
Doppel-Flat	<ul style="list-style-type: none"> ■ Telefonanschluss (Analog oder mit ISDN-Merkmalen) (Ziff. 2.7.1) ■ Telefonarif Deutschland-Flat (Ziff. 2.7.2.1) ■ Internet-Anschluss (Ziff. 2.8) ■ Internet-Flatrate (Ziff. 2.8.4)
Doppel-Flat Premium	<ul style="list-style-type: none"> ■ Telefonanschluss (Analog oder mit ISDN-Merkmalen) (Ziff. 2.2) ■ Telefonarif Deutschland-Flat Premium (Ziff. 2.7.2.2) ■ Internet-Anschluss (Ziff. 2.8) ■ Internet-Flatrate (Ziff. 2.8.4)
Internet-Flat	<ul style="list-style-type: none"> ■ Internet-Anschluss (Ziff. 2.8) ■ Internet-Flatrate (Ziff. 2.8.4)
Telefon-Flat	<ul style="list-style-type: none"> ■ Telefonanschluss (Analog oder mit ISDN-Merkmalen) (Ziff. 2.7.1) ■ Telefonarif Deutschland-Flat (Ziff. 2.7.2.1)

2.5 Wechsel des Paketes

Der Kunde kann jederzeit einen Wechsel auf ein anderes Paket mit gleichem oder höherem monatlichen Grundpreis und gleicher Anschlussart beauftragen. Für die Beauftragung und Bereitstellung gelten Ziff. 2.1, 2.2, 2.3. Es gilt sodann eine neue Mindestvertragslaufzeit für das neue Paket (Ziff. 5.1). Bei einem Wechsel des Paketes werden (vorbehaltlich technischer Restriktionen) zuvor aktivierte oder bestellte zusätzliche Leistungen (wie z. B. Anrufbeantworter im Netz oder das NetCologne Sicherheitspaket) automatisch übernommen, sofern nicht explizit eine Änderung durch den Kunden beauftragt wird.

2.6 Optionen

Der Kunde hat die Möglichkeit, optionale Leistungen („Optionen“) zu beauftragen. Für die Beauftragung und Bereitstellung gelten Ziffer 2.1, 2.2, 2.3. Für Optionen gelten die Preise gemäß Preisliste. Soweit ein Kunde im Rahmen der Beauftragung eines Paketes angebotene Optionen nicht sogleich beauftragt hat, kann der Kunde diese später nur beauftragen, wenn diese von NetCologne zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

2.7 Leistungsmerkmale der Pakete

2.7.1 Telefonanschluss

2.7.1.1 Allgemeines

Sofern ein Telefonanschluss Bestandteil des gewählten Paketes ist, kann der Kunde diesen zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsendeinrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen.

2.7.1.2 Telefonanschlussart

Der Kunde wählt zwischen einem analogen oder einem Komfort-Anschluss mit ISDN-Leistungsmerkmalen. Ein Wechsel der Anschlussart des Telefonanschlusses innerhalb eines Paketes ist unabhängig von einer noch bestehenden Mindestvertragslaufzeit möglich. Ein Wechsel von Analog auf ISDN-Leistungsmerkmal ist kostenfrei. Der Wechsel von ISDN-Leistungsmerkmal auf Analog ist entgeltpflichtig gemäß Preisliste.

2.7.1.3 Leistungsmerkmale

Die folgenden Leistungsmerkmale sind im Telefonanschluss enthalten:

In der Grundgebühr enthaltene Leistung	Analog	Komfort-ISDN
Anzahl der Sprachkanäle	1	2
Anzahl der Rufnummern	1	3 ¹
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer	ja	ja
Telefonnummernanzeige	ja	ja
Anrufweiterschaltung	ja	ja
Anklopfen	ja	ja
Rückfragen/Dreierkonferenz/Makeln	ja	ja
Einzelverbindungs-nachweis für die Zukunft	Optional ²	Optional ²

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

Folgende Optionen sind für den Telefonanschluss unter anderem beauftragbar. Es gelten die Preise gemäß Preisliste.

Anrufbeantworter im Netz	Optional ³	Optional ³
Einzelverbindungs-nachweis für die Vergangenheit	Optional ⁴	Optional ⁴

- 3 Auf Wunsch möglich. Diese Option ist von beiden Seiten unabhängig vom übrigen Vertrag kündbar (Ziff. 2.7.1.3.6).
- 4 Die rückwirkende Beauftragung ist als Option nur innerhalb gesetzlicher Speicherfristen möglich.

2.7.1.3.1 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.

2.7.1.3.2 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.

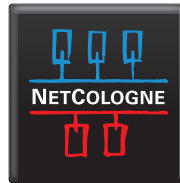
2.7.1.3.3 Anrufweiterschaltung

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.

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN



Hinweis: Dieses Merkmal darf bei der Inanspruchnahme der Telefonarife Deutschland-Flat, Deutschland-Flat Premium und/oder der Optionstarife International-Flat 1 und International-Flat 2 nicht missbräuchlich genutzt werden (Ziff. 2.7.4).

2.7.1.3.4 Anklopfen

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

2.7.1.3.5 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.

2.7.1.3.6 Option Anrufbeantworter im Netz

Ist die Option „Anrufbeantworter im Netz“ vereinbart, zeichnet NetCologne auf einem Speichermedium für den Kunden bestimmte Nachrichten in Form von Sprache oder Tönen auf, wenn der Kunde eine Telekommunikationsverbindung nicht entgegennimmt oder eine Rufumleitung (Anrufweiserschaltung) auf den Anrufbeantworter im Netz eingerichtet hat. Aufgezeichnete Nachrichten werden 30 Tage nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung einverstanden. Die Option „Anrufbeantworter im Netz“ ist mit einer Frist von zwei Wochen durch schriftliche Erklärung einer Vertragspartei gegenüber der anderen Vertragspartei gesondert kündbar, ohne dass der übrige Vertrag hierdurch berührt wird. Bei einer Kündigung des „Anrufbeantworters im Netz“ werden die Nachrichten in Form von Sprachen und Tönen nach Ablauf der Kündigungsfrist auf dem Speichermedium gelöscht. Das Gleiche gilt bei einer sonstigen Beendigung des Vertrages. Der Transfer des „Anrufbeantworters im Netz“ von einer Telefonnummer (MSN) zu einer anderen Telefonnummer, auch innerhalb eines Anschlusses, führt ebenso dazu, dass die Nachrichten in Form von Tönen und Sprachen gelöscht werden. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung einverstanden.

2.7.1.3.7 Einzelbindungsnachweis

Der Einzelbindungsnachweis (nachfolgend EVN) ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltspflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Der Kunde hat bei der Beauftragung des EVNs die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind.

2.7.1.3.8 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 die gebührenpflichtige Support-Hotline unter der Rufnummer 0900-1222210 (1,69 Euro/Min. aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz) sowie 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.

2.7.1.3.9 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 mindestens drei Ziffern lang sein und mit der Vorwahl (Ortsnetz-, Netz-, Landes- oder Dienstekennzahl) vorangestellter 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.

2.7.1.3.10 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.

2.7.1.3.11 Call by Call/Preselection

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

2.7.1.3.12 Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmisbrauchs

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, entsperret NetCologne unverzüglich die betroffene Leistung.

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

2.7.1.3.13 Notruf

Eine uneingeschränkte Notrufnummer (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.

2.7.1.3.14 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.

2.7.1.3.15 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 kostenpflichtig. Der Preis ist der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Eine bestehende geografische Rufnummer des Kunden kann nur innerhalb desselben Ortsnetzes überführt werden. Rufnummern Dritter können nicht übernommen werden. Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Rufnummer verfügt, stellt NetCologne für den von seitens NetCologne zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss eine Rufnummer zur Verfügung.

2.7.2 Telefonstarife

2.7.2.1 Tarif Deutschland-Flat

Der Telefonstarif Deutschland-Flat beinhaltet pauschal alle Standardtelefongespräche ins deutsche Festnetz (Flatrate). 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. 2.7.4 ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden minutengenau gemäß Preisliste abgerechnet.

2.7.2.2 Tarif Deutschland-Flat Premium

Der Telefonstarif Deutschland-Flat Premium enthält neben dem Leistungsinhalt des Tarifs Deutschland-Flat zusätzlich eine Flatrate zu allen Rufnummern im NetCologne Mobilfunk-Netz sowie vergünstigte Standardverbindungen vom NetCologne-Festnetzanschluss in alle anderen nationalen Mobilfunknetze. Auf die Nutzungsbeschränkungen ggf. Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.7.4 wird ausdrücklich hingewiesen.

2.7.2.3 NetMobil-Flat

Der Mobilfunk-Tarif NetMobil-Flat beinhaltet pauschal alle Standardtelefongespräche ins deutsche Festnetz und ins gesamte E-Plus-Netz (Flatrate). Aus der Flatrate sind ausgenommen: Sonderrufnummern, Rufumleitungen, Auslands- und Roamingverbindungen sowie

Video-Telefonie und Datenverbindungen. Auf die Nutzungsbeschränkungen ggf. Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.7.4 wird ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden gemäß Preisliste Mobilfunk abgerechnet.

2.7.2.4 NetMobil-KombiFlat

Der Mobilfunk-Tarif NetMobil-KombiFlat beinhaltet pauschal alle Standardtelefongespräche ins deutsche Festnetz sowie alle Gespräche zu eigenen Mobilfunkanschlüssen eines Kunden unter derselben Kundennummer in den Tarifen NetMobil-Flat und NetMobil-KombiFlat.

Aus der Flatrate sind ausgenommen: Sonderrufnummern, Rufumleitungen, Roaming- und Auslandsverbindungen sowie Video-Telefonie und Datenverbindungen. Auf die Nutzungsbeschränkungen ggf. Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.7.4 wird ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden gemäß Preisliste Mobilfunk abgerechnet.

2.7.3 Optionstarife

2.7.3.1 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 und ggf. Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.7.4 ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden minutengenau gemäß Preisliste abgerechnet. Voraussetzung für International-Flat 1 und International-Flat 2 ist der Telefonstarif Deutschland-Flat bzw. der Telefonstarif Deutschland-Flat Premium.

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.

2.7.4 Nutzungsbeschränkungen bei Telefon-Flatratetarifen

Für die im Telefonstarif Deutschland-Flat, Deutschland-Flat Premium sowie in den Optionstarifen International-Flat 1, International-Flat 2 enthaltenen Flatrates für Standardtelefongespräche gilt grundsätzlich: Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstigen Datenverbindungen aufzubauen, keine Anrufweiterschaltung oder Rückrufnummer einzurichten, keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weiterzugeben (z. B. Call-Shops), keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Callthrough), keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahl-

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

nummer oder Konferenzdiensten) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden, keine Verbindung zu Telefonkonferenzen (auch passwortgeschützte) herzustellen, keine Verbindungen zu Rufnummern herzustellen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radiosendungen), keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben (z. B. Werbehelines), die Herstellung vergleichbarer Verbindungen zu unterlassen.

Im Falle des Missbrauchs ist NetCologne berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist NetCologne berechtigt, die Differenz zwischen dem Telefonstarif Deutschland-Flat (bzw. den Optionstarifen International-Flat 1, International-Flat 2) und dem minutengenauen Telefonstarif zu berechnen. Hat der Kunde durch unzulässige Nutzung die Nachberechnung verursacht, ist NetCologne berechtigt, die doppelte Differenz zu berechnen, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Die Erhöhung ist Vertragsstrafe, die zugleich einen Schaden für Mehraufwand mit abgilt.

2.8 Internetanschluss

2.8.1 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 Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird automatisch durch das von NetCologne bereitgestellte Endgerät initiiert. 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 IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Die ununterbrochene Verfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Einzelne im Internet oder im Netz von 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.

2.8.2 Bandbreiten

Der Internetanschluss bietet dem Kunden einen Zugang zum Internet mit nachfolgend dargestellten maximalen Bandbreiten (inklusive Protokoll-Overhead):

Bandbreiten
bis zu 18.000 kbit/s Download ¹ und 1.000 kbit/s Upload
bis zu 25.000 kbit/s Download ² und 2.500 kbit/s Upload ⁴
bis zu 50.000 kbit/s Download ² und 5.000 kbit/s Upload ⁴
bis zu 100.000 kbit/s Download ³ und 10.000 kbit/s Upload

- 1 Wenn aus technischen Gründen keine ausreichende Bandbreite verfügbar ist, wird ein Paket mit bis zu 6.000 kbit/s (Download) geschaltet (ohne Aufpreis).
- 2 Voraussetzung für den Anschluss ist die Verfügbarkeit von VDSL, Kabel oder Glasfaser.
- 3 Voraussetzung für den Anschluss ist das NetCologne-Netz (Kabel, Glasfaser).
- 4 Option „Upload Plus“, ist in Verbindung mit Premium-Paketen möglich, siehe Ziff. 2.9.4

Die erreichbare maximale Bandbreite an der Installationsadresse des Kunden hängt von der vorhandenen Netztechnologie (Ziff. 2.3) als auch von der Beschaffenheit der vorhandenen Inhausverkabelung ab. Im Falle von DSL und VDSL sind außerdem die physikalischen Leistungsparameter der jeweiligen Anschlussleitung entscheidend. Diese ergeben sich u. a. aus der Entfernung (Leitungslänge) des Anschlussortes des Kunden zum zugehörigen Verteiler, der Leitungsdämpfung, dem Leitungsdurchmesser, dem Signalausgangs-Abstand, Störsignalen (z. B. durch Rundfunk oder Mobilfunk) und Reflexionen. NetCologne stellt die entsprechende, oben genannte Bandbreite bereit, wenn die ermittelten Leistungsparameter der Teilnehmeranschlussleitung, auf deren Basis die Bandbreite zur Verfügung gestellt wird, nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen Internetzugangs ermöglicht. Der Kunde kann die an der Installationsadresse und für das gewählte Paket angebotenen 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. 5.2/5.3 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.

2.8.3 Wechsel der Bandbreite

Ein Wechsel der Bandbreite innerhalb eines Paketes ist auch innerhalb der Mindestvertragslaufzeit möglich. Die Mindestvertragslaufzeit bleibt davon unberührt. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass diese technisch nicht realisiert werden kann, kann NetCologne von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade mit der Maßgabe zurücktreten (Ziff. 5.2), dass der bisherige Vertrag vor dem Kundenwechsellauftrag wieder auflebt und fortgesetzt wird.

2.8.4 Internettarif Flatrate

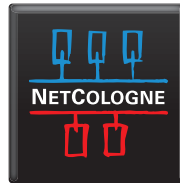
Der Tarif Flatrate ist ein Pauschaltarif für Internetverbindungen inklusive deren Datenübertragung und ist in den entsprechenden Paketen enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit spielen für die Abrechnung keine Rolle.

2.9 Internetdienste und Optionen

2.9.1 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. 2.9.1.1, zu ComCenter Basic Storage, ComCenter Premium Storage und ComCenter Groupware in Ziff. 2.9.1.2. Die Tarife und Konditionen zu den verschiedenen ComCenter-Ausprägungen können der jeweils zum Bestellzeitpunkt aktuellen Preisliste entnommen werden.

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN



2.9.1.1 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 auf seine E-Mails über das NetCologne 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 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 GByte 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 20 MByte nicht überschreiten. Andernfalls wird diese nicht versendet bzw. zugestellt. Der Empfängerkreis ist pro E-Mail auf maximal 100 Empfänger begrenzt.

Der Kunde verpflichtet sich, die eingehenden E-Mails in angemessenen Abständen abzurufen bzw. einzusehen. NetCologne ist berechtigt, die im Postfach des Kunden gespeicherten E-Mails nach einem Zeitraum von 6 Monaten der Inaktivität (kein Login 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 1 Jahr der Inaktivität ist NetCologne berechtigt, Alias-Adressen des Kunden freizugeben und anderen Kunden zur Verfügung zu stellen.

2.9.1.2 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 des 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 enthält 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 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 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 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.

2.9.1.3 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 im ComCenter verwaltet werden. Hierbei stehen unterschiedliche Alternativen zur Verfügung, wie mit den als Spam identifizierten E-Mails verfahren wird (z. B. löschen, verschieben, benachrichtigen etc.).

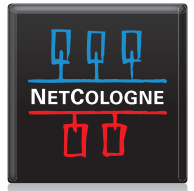
Es kann nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass eine erwünschte E-Mail fälschlicherweise als Spam erkannt wird. Ist im Anti-Spam-Filter die Option „löschen“ aktiviert, können die automatisch gelöschten E-Mails nicht wiederhergestellt werden.

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

2.9.2 Option Sicherheitspaket

Der Kunde hat die Möglichkeit, zu seinem Stamm-Benutzernamen (Account) bei NetCologne eine PC-Sicherheitssoftware zu bestellen. Diese beinhaltet eine Virenschutz-, Firewall- und SPAM-Schutz-Software sowie Sicherheitsupdates (z. B. Aktualisierung der Virendefinitionen, Firewallregeln und SPAM-Definitionen). Der Kunde ist berechtigt, die bereitgestellte Software auf einem PC mit geeignetem Betriebssystem zu installieren und zu nutzen. Es besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung einer bestimmten

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN



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 Sicherheitspaketes 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. 4.9 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. Der Download des Updates ist 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.

Die Option Sicherheitspaket kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von 6 Werktagen gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden. Nach Beendigung der Option ist der Kunde zur Weiternutzung nur berechtigt, soweit und solange ihm dieses Recht durch die EULA des Softwareherstellers eingeräumt wird. Im Falle der zulässigen Weiternutzung haftet 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. 9 der AGB, wobei Ziff. 9.4 keine Anwendung findet.

2.9.3 Option 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 feste IP entfällt zudem die automatische, serverseitige Verbindungstrennung. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung der Option kann jeweils zum nächsten Monatsanfang erfolgen, sofern der Auftrag mindestens fünf Werktage vor Monatsende bei NetCologne eingegangen ist.

2.9.4 Option Upload Plus

NetCologne bietet die Option Upload Plus für das Paket Doppel-Flat Premium an, welche die Upload-Bandbreite erhöht, also wenn Daten vom Anschluss beim Kunden ins Internet versendet werden. Die Upload-Bandbreite wird verdoppelt von 2.500 auf 5.000 kbit/s (bei Bandbreite 25.000) bzw. von 5.000 auf 10.000 kbit/s (bei Bandbreite 50.000). In Verbindung mit anderen Bandbreiten ist die Option nicht beauftragbar. Die Option steht aus technischen Gründen nicht an jeder Installationsadresse zur Verfügung. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung der Option kann jeweils zum nächsten Monatsanfang erfolgen, wenn die Beauftragung mindestens 7 Tage vor Monatsende eingeht.

2.9.5 Option Hotspot Internet-Einwahl

NetCologne ermöglicht dem Kunden die Nutzung von NetCologne-HotSpots an öffentlichen Plätzen per Login mit seinem Stamm-Benutzernamen und Internetpasswort.

Für die Nutzung der HotSpots ist ein WLAN-fähiges Endgerät nach 802.11b /g/n-Standard notwendig. Für die Funktion des WLAN-Endgerätes (Laptop, PDA usw.) und die Absicherung der eigenen Daten ist der Kunde selbst verantwortlich. Auf die Datensicherung (Ziff. 3.4) wird hingewiesen.

Aufgrund der individuellen Standortbedingungen, der Anzahl und dem Verhalten der aktiven Nutzer kann NetCologne keine Mindestbandbreite garantieren und keine Verfügbarkeit zusichern.

Um die Option nutzen zu können, ist die Aktivierung erforderlich, bei mehreren Benutzernamen für jeden Benutzernamen einzeln. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung der Option kann jederzeit erfolgen. Die Interneteinwahl über HotSpot ist nicht von einer beauftragten Flatrate umfasst. Die Abrechnung erfolgt gemäß Preisliste. Die Option wird als gesonderter Rechnungsposten auf der Rechnung unter Angabe der Gesamtverbindungen, der Gesamtminuten und des Gesamtpreises ausgewiesen, eine Einzelaufstellung der HotSpot-Verbindungen erfolgt nicht.

2.9.6 Option Web'n'App TV

Die Option Web'n'App TV ist ein exklusives TV-Angebot für Tablets, Smartphones, PCs und Laptops. Die App kann kostenlos heruntergeladen und installiert werden. Web'n'App TV 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 großteils in HD verfügbar. Die Option steht ausschließlich allen Doppel-Flat Premium Kunden mit einer gebuchten Bandbreite von 100.000 kbit/s zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung. Bei einem Paketwechsel oder einem Wechsel der Bandbreite erlischt die kostenlose Nutzung der Web'n'App TV Option.

2.9.7 Option NetCologne Musikpaket

Bei dem NetCologne-Musikpaket handelt es sich um ein Kooperations-Angebot mit der Sony Music Entertainment Germany GmbH. Zur Nutzung des Angebotes unter musicbox.netcologne.de muss der Kunde den AGB der Sony Music Entertainment Germany GmbH für Musik-Downloads zustimmen.

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

Mit der Freischaltung ist das Kontingent von 10 mp3 Songs pro Kalendermonat nutzbar. Das Kontingent gilt auch im ersten Monat, unabhängig vom Zeitraum zum Monatsende. Eine Übertragung des Kontingentes in den Folgemonat ist nicht möglich.

Nach Verbrauch des Kontingents entstehen bei Download weiterer Titel zusätzliche Kosten. In diesem Fall geht der Kunde neben der direkten Geschäftsbeziehung eine direkte Zahlungsbeziehung mit der Sony Music Entertainment Germany GmbH ein. Die Abrechnung der Titel außerhalb des Kontingents erfolgt direkt zwischen dem Kunden und der Sony Music Entertainment Germany GmbH.

Die Option NetCologne-Musikpaket kann jederzeit beidseitig zum Monatsende gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden. Der Preis für das NetCologne-Musikpaket ist der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen.

2.10 Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses

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.

Die Endgeräte werden dem Kunden verkauft und gehen in das Eigentum des Kunden über. Auf die Regelungen in Ziff. 16.2 der AGB wird verwiesen.

Im Rahmen eines Neuvertrages oder im Zuge von Vertragsverlängerungen bei Bestandskunden werden Verkaufsgeräte in der Regel zu einem ermäßigten, subventionierten Preis verkauft. 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 nachzuberechnen. Nach dem Kauf des Endgerätes ist der weitere Kauf eines vergünstigten (subventionierten) Endgerätes erst nach 18 Monaten möglich (Sperrfrist).

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 erwerbenden Endgeräte, Kabel und Software. Das Endgerät muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses mit Strom versorgt werden. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist 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. 4.3 bis 4.5 der AGB zu beachten.

2.11 Installationservice

NetCologne bietet als Option zur gesonderten Beauftragung Installationservices für Computer und Laptops an. Es gelten die Preise gemäß Preisliste. Soweit der Installationservice bereits Bestandteil eines Paktes ist, bedarf es keiner gesonderten Beauftragung. Ein Installationservice ist in der Regel dann Bestandteil eines Paketes, wenn er die besonderen Netztechnologien (z. B. Glasfaser und Kabel) in besonderer Weise erforderlich erscheinen lässt.

2.11.1 Basis-Installationservice

Folgende Leistungsmerkmale sind im Basis-Installationservice inbegriffen:

- Mitbringen des beauftragten NetCologne-Endgerätes.
- Anschluss und Inbetriebnahme des Endgerätes in der Nähe der ersten Anschlussdose mittels der mitgelieferten Kabel.
- Anschluss eines Kunden-PCs und Konfiguration der Internetverbindung (kabelgebunden am IAD).
- Anschluss und Inbetriebnahme eines Kunden-Telefons.
- Funktionstest von Online-Verbindung am Kunden-PC und Telefonie (Testgespräch am Kunden-Telefon).

2.11.2 Premium-Installationservice

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

- Anschluss von bis zu 4 Kunden-PCs (kabelgebunden am IAD bzw. über WLAN) und Konfiguration der Internetverbindung.
- Auf Wunsch Einrichtung der WLAN-Konfiguration für das von NetCologne gelieferte Endgerät.
- Anschluss und Inbetriebnahme von bis zu 3 Kunden-Telefonen/Fax.
- Kurze Einführung/Einweisung in die grundlegenden Basisfunktionen des NetCologne ComCenter, alternativ Konfiguration des Standard-E-Mail-Programmes unter Windows (Windows (Live-)Mail, Outlook, Outlook Express, Thunderbird), Mac OS (Apple Mail), iOS oder Android sowie Funktionstest (Senden und Empfangen einer Test E-Mail) an einem Kundenrechner/-gerät.
- Einrichten eines E-Mail-Alias.

2.11.3 Extra-Montage

Für alle nicht in den Installationspaketen enthaltenen Leistungsmerkmale wird auf Anfrage ein Angebot erstellt und nach erbrachter Leistung separat nach Aufwand mit dem Kunden abgerechnet. Zu den Extra-Leistungen zählen u. a.:

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

2.11.4 Voraussetzungen für den Installationservice

Unterstützt werden Computer und Laptops mit den Betriebssystemen Microsoft Windows XP sowie Mac OS. Gegebenenfalls muss der Kunde einen Original-Datenträger des Betriebssystems bereithalten. Die Verbindung des NetCologne-Endgerätes mit dem Computer erfolgt entsprechend des gewählten Installationservices über Ethernet (LAN) oder kabellos (WLAN nach Standard 802.11b/g/n). Die anzuschließenden Computer müssen die entsprechenden Schnittstellen betriebsbereit aufweisen. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten sowie mindestens eine freie Strom-Steckdose in der Nähe des Installationsortes. Eine Datensicherung vor dem Installationstermin wird dringend empfohlen, siehe Ziff. 3.4. Darüber hinaus wird auf Ziff. 4.9 und 9.6 der AGB verwiesen.

2.11.5 Installationstermin und Verzug

Für die Erbringung der Leistungen durch einen Servicetechniker vereinbart 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 Premium-Installationservice.

3 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Besondere Nutzungsbeschränkungen

Neben den allgemeinen Nutzungsbeschränkungen gemäß Ziff. 4.6 der AGB darf der Kunde das Netz von 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 Webdienste), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Replaying), das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spooning), das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing), soweit möglich, das Verbreiten von Computerviren, -würmern, 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 wählt ausschließlich ein Doppel-Flat Premium Paket.
- 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 Geschäftskundenprodukt vom Zeitpunkt der Beauftragung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskundenprodukte sind Produkte der 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. 4.9 der AGB hinaus, vor der Installation des Anschlusses bzw. Internetzugangs alle bereits vorhandenen Daten seines Rechners zu sichern.

3.5 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insofern ist dem Kunden im Rahmen des Internetanschlusses dringend zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner und Spyware einzusetzen. NetCologne bietet als besondere Leistung die Option eines Sicherheitspaketes an (Ziff. 2.9.2). Einen absoluten Schutz bietet allerdings keine Sicherheitssoftware.

3.5.1 Hinweise zu WLAN

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

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

4.2 Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPA-Lastschriftverfahren, wofür der Kunde eine Einzugsermächtigung/Lastschriftauftrag erteilt. Lehnt der Kunde die Teilnahme am Einzugsverfahren/SEPA Lastschriftverfahren ab bzw. erteilt keine Einzugsermächtigung/Lastschriftauftrag, so kann NetCologne für den Mehraufwand eine zusätzliche monatliche Vergütung gemäß geltender Preisliste fordern. Spätestens zehn Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung/Lastschriftauftrag vorliegt, wird NetCologne das von dem Kunden geschuldete Entgelt innerhalb von drei Tagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden vom Konto abbuchen. Der Kunde hat daher nach Zugang der Rechnung für eine ausreichende Deckung zu sorgen. Im Übrigen gilt Ziffer 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetCologne (AGB).

5 Vertragliches

5.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Pakete haben eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Abweichende Mindestvertragslaufzeiten (z. B. keine Mindestvertragslaufzeit) können im Rahmen von Sonderaktionen vereinbart werden. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils 12 Monate, wenn nicht spätestens drei Monate vor ihrem Ablauf gekündigt wird. Die Kündigung bedarf der Schriftform und wird bei Annahme von NetCologne schriftlich bestätigt.

Für die Kündigung gilt Ziff. 10 der AGB. Eine Kündigung eines Paketes betrifft alle beinhalteten Leistungsmerkmale (Ziff. 2.7). Einzelne Komponenten können nicht gekündigt werden. Unberührt bleiben die in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen enthaltenen Regelungen über die eigenständige Kündbarkeit einzelner Leistungsmerkmale oder Optionen. Die Kündigung bezieht sich ausschließlich auf das jeweilige Paket und berührt etwaige andere Vertragsverhältnisse mit NetCologne nicht. Diese bedürfen einer separaten Kündigung. Dies gilt auch dann, wenn aus Vereinfachungsgründen eine einheitliche Rech-

nungsstellung erfolgt und/oder bei gleichzeitigem Vorhandensein mehrerer Verträge von NetCologne durch besondere Tarife Preisnachlässe gewährt werden. Wird ein solcher besonderer Tarif gewährt und ein hierfür erforderlicher weiterer Vertrag (z. B. Mobilfunk) mit NetCologne gekündigt, bleibt der vorliegende Vertrag unberührt und der Kunde schuldet ab Beendigung des anderen Vertrages den gewöhnlichen Tarif für den vorliegenden Vertrag. Auf die Regelungen zur Rückgabe überlassener Endgeräte unter Ziff. 3.4 der AGB wird hingewiesen.

5.1.1 Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme

5.1.1.1 Beauftragung

Der Kunde ist unter Beachtung der Mindestvertragslaufzeit und Kündigungserfordernisse berechtigt, einen Anbieterwechsel zu beauftragen.

Es findet weder ein automatischer Wechsel und/oder Rufnummernübertragung zu einem neuen Anbieter statt, noch kann dieses Verfahren von NetCologne abschließend initiiert werden. Die Rufnummernübertragung (Portierung) zu einem neuen Anbieter ist kostenpflichtig (gemäß aktuell gültiger Preisliste).

Für einen Anbieterwechsel und/oder eine Rufnummernmitnahme muss der Kunde daher immer seinen neuen Anbieter mit der Versorgung mit Telekommunikationsdienstleistungen und mit der Übernahme des Anschlusses bei beabsichtigter Anschlussübernahme sowie mit der Rufnummernportierung bei beabsichtigter Rufnummernmitnahme beauftragen. Der Auftrag zur Anschlussübernahme und/oder Rufnummernportierung enthält auch die Ermächtigung des neuen Anbieters, den Vertrag bei NetCologne für den Kunden zu kündigen. Der Auftrag zur Übernahme des Anschlusses und/oder zur Rufnummernmitnahme und/oder zur Kündigung des Vertrages des Kunden zu NetCologne erfordert eine schriftliche Bevollmächtigung des neuen Anbieters durch den Kunden. Auf die Regelungen zur Rufnummernübertragbarkeit (Ziff. 2.7.1.3.15) wird verwiesen.

Der neue Anbieter beauftragt anschließend für den Kunden den Anbieterwechsel bei NetCologne (Wechselanfrage) und kündigt gleichzeitig den bisherigen Anschluss des Kunden. Die Wechselanfrage muss mindestens 7 Arbeitstage (Mo-Fr) vor dem gewünschten Tag des Wechsels bei NetCologne eingehen. Ausschlaggebend ist das Eingangsdatum der Wechselanfrage. Der Kunde erhält von NetCologne eine entsprechende Bestätigung über den Tag des Wechsels und die Beendigung des Vertrages. Der Tag des Wechsels und die Beendigung des Vertrages sind abhängig von etwaigen noch bestehenden Vertragslaufzeiten und vom Vorliegen der technischen und vertraglichen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel.

5.1.1.2 Durchführung des Wechsels

Bei der Durchführung des Anbieterwechsels kann die Versorgung des Kunden mit den beauftragten Telekommunikationsdiensten bis zu einem Kalendertag unterbrochen sein. Um einen Anbieterwechsel vornehmen zu können, müssen sowohl NetCologne als auch der neue Anbieter des Kunden alle technischen und vertraglichen Voraussetzungen für die Übernahme des Anschlusses und der Rufnummer geschaffen haben. Hierunter fallen z. B. die Bereitstellung einer Leitung durch den neuen Anbieter als auch Abstimmungsprozesse zwischen NetCologne und dem neuen Anbieter. Trotz sorgfältiger Vorbereitung eines Anbieterwechsels kann es am Tag des Wechsels zu Problemen kommen. Sollte ein Wechsel nicht innerhalb eines Kalendertages durchgeführt werden können, wird NetCologne die Weiterversorgung des Kunden

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

mit den beauftragten Telekommunikationsdiensten zu den vereinbarten Vertragsbedingungen unter Beachtung des § 46 TKG solange gewährleisten, bis der Anbieterwechsel erfolgreich abgeschlossen ist. Insoweit wird NetCologne bei einem Fehlschlag des Wechsels den Anschluss nicht abschalten oder unverzüglich reaktivieren.

In dieser Zeit ist der Kunde verpflichtet an NetCologne 50 % der bisherigen vertraglich vorgesehenen monatlichen Grundgebühr zu leisten, es sei denn, der Kunde hat das Fehlschlagen zu vertreten. Hat der Kunde das Fehlschlagen zu vertreten, wird die volle bisherige Vergütung ungemindert geschuldet. Der Kunde hat insbesondere einen unterbleibenden Anbieterwechsel zu vertreten, wenn er den neuen Anbieter nicht rechtzeitig in vorbeschriebener Weise beauftragt und schriftlich bevollmächtigt hat.

Wird der Vertrag vom Kunden selbst gegenüber NetCologne frist- und formgerecht gekündigt, ohne dass hierbei ein beabsichtigter Anbieterwechsel mitgeteilt wird, kann NetCologne den beabsichtigten Anbieterwechsel nicht berücksichtigen und es kann zur Abschaltung des Anschlusses und/oder zum Verlust der Rufnummer(n) kommen. Der Kunde kann jedoch noch bis 5 Arbeitstage (Montag bis Freitag ohne für NRW gültige Feiertage) vor dem ihm von NetCologne bestätigten Kündigungstermin schriftlich mitteilen, dass ein Anbieterwechsel gewollt ist. In diesem Fall, wird der bestätigte Kündigungstermin hinfällig und an seine Stelle tritt der nächstmögliche Wechseltermin.

Hat der Kunde bei bzw. nach gemäß vorstehenden Regelungen rechtzeitig nach einer Eigenkündigung einen beabsichtigten Anbieterwechsel mitgeteilt, wird NetCologne den Kunden zu den vertraglich vereinbarten Bedingungen und Preisen weiter versorgen bis zum vereinbarten Wechseltermin.

5.2 Sonderrücktrittsrechte

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

- sich bis zur Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss und zur Erfüllung des Vertrages notwendige Anschlussleitung aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird bzw. steht, die NetCologne nicht zu vertreten hat oder
- sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss erforderliche Leitung technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen oder
- sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass zur Erfüllung des Vertrages notwendige Leitungen im Gebäude des Kundenanschlusses (Inhausverkabelung) nicht oder in unzureichender Form vorhanden sind und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der Breitbandverkabelung im Gebäude verständigen können.

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.

5.3 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. 13.4 der AGB bleibt unberührt.

Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und daher den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht zu vertreten hat. Das Sonderkündigungsrecht gilt entsprechend, wenn 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.

5.4 Umzug

Bei Umzug des Kunden hat dieser seine zukünftige neue Anschrift mitzuteilen. NetCologne wird sodann prüfen, ob es an der neuen Adresse den Kunden in der geschuldeten Leistungsqualität versorgen kann und bejahendenfalls eine erneute Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung abgeben (Ziff. 2.1, 2.2, 2.3 gelten entsprechend). Eine Verpflichtung zur Bereitstellung der Leistung am Umzugsort besteht für NetCologne erst nach Zugang einer erneuten Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung zum dort genannten Termin. Für den neuen Auftrag gelten die Regelungen zu Sonderrücktritts-/kündigungsrechten gemäß Ziff. 5.2 und 5.3. Übt NetCologne das Sonderrücktrittsrecht/Sonderkündigungsrecht aus, bleibt der bisherige Vertrag bestehen. Der Kunde wird allerdings so gestellt, wie er stehen würde, wenn sein Umzugsauftrag die Erklärung einer ordentlichen Kündigung wegen Wegzuges aus dem Versorgungsgebiet gewesen wäre (Ziff. 5.4.1).

Im Umzugsfall ist der Wechsel nur auf dasselbe Paket oder auf ein anderes Paket mit gleicher oder höherer monatlicher Grundgebühr (sofern das Paket an der neuen Adresse verfügbar ist) möglich. Ein Umzug auf einen Schmalband-Anschluss (mit Paket ISDN-Doppel-Flat) ist nur dann möglich, wenn der Kunde an seiner neuen Adresse keine andere Access-Technologie erhalten kann.

5.4.1 Wegzug aus Versorgungsgebiet

Teilt NetCologne mit, dass ein Umzug außerhalb der Versorgungsgebietes von NetCologne vorliegt, so ist der Kunde, soweit er Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, bei einer ansonsten längeren Vertragsbindung zur vorzeitigen Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats (§46 Abs. 8 TKG) berechtigt.

Die Kündigungsfrist beginnt ab Datum des Umzugs an die neue Anschrift, welches NetCologne auf Verlangen durch Vorlage eines Nachweises, z. B. in Form einer Meldebestätigung des Einwohnermeldeamtes des neuen Wohnortes, nachzuweisen ist, soweit nicht gesetzliche Gründe (z. B. Zeugen-/Opferschutzgesetze) entgegenstehen.

Erfolgt keine Vorlage eines solchen Nachweises, endet der Vertrag wie vereinbart zum Ende der Mindestvertragslaufzeit.

NetCologne ist berechtigt, bei einer vorzeitigen Vertragsbeendigung (d. h. vor Ende der Mindestvertragslaufzeit) die bei Vertragsabschluss entfallenen, einmaligen Bereitstellungskosten zu erheben. Die Höhe der Bereitstellungskosten sind der aktuell gültigen Preisliste zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zu entnehmen.

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

Wurde bei Vertragsabschluss zudem an einer Endgeräte-Aktion teilgenommen, ist NetCologne berechtigt, die aus der Aktion noch bestehende Differenz zwischen subventionierten Endgerätepreis und dem regulärem Kaufpreis des Endgerätes zu berechnen. Hat der Kunde an Sonderaktionen mit monatlicher Zuzahlung teilgenommen, ist NetCologne außerdem berechtigt, die aus der Aktion noch ausstehenden Beträge der monatlichen Zuzahlung zu erheben.

5.5 Online-Service

Für die erleichterte und schnellere Bearbeitung der Kundenwünsche stellt 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.

6 Service Level

6.1 Verfügbarkeiten

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

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

6.1.1 Regelwartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Dienste nutzt 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 zu gesichert werden kann.

6.2 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der 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 or-

dentlichen 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.

6.3 Support und Entstörung des Dienstes

Für die Störungsannahme bietet NetCologne eine gebührenfreie Service-Line an: 0800 2222-800. Für den Internetsupport stellt NetCologne eine gebührenpflichtige Hotline bereit: 0900 1222210 (1,69 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz) oder via Kontaktformular „Online-Support“ auf der NetCologne-Internetseite www.netcologne.de/service. 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.

6.4 Störungsdauer

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

6.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt im Standardvertrag innerhalb der Regelarbeitszeit (Mo-Fr 8-22 Uhr, Sa 8-16 Uhr) 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.

6.6 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.

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

6.7 Entschädigungen/Erstattungen

Die Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch NetCologne richten sich nach den gesetzlichen Regelungen, soweit diese nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere durch Ziff. 9 und 16 der AGB beschränkt werden.

7 Premium-Service-Leistungen

Für einen Kunden mit Auftrag über ein Paket Doppel-Flat Premium (nachfolgend Premium oder Premium-Kunde genannt) gelten die vorstehenden Ziffern, soweit nicht im Folgenden Abweichendes geregelt wird.

7.1 Kostenlose Premium-Hotline

Premium-Kunden wird im Rahmen der Bereitstellung des Anschlusses eine spezielle Premium-Hotline mitgeteilt. Nur Premium-Kunden sind berechtigt zur Nutzung dieser Rufnummer und der damit verbundenen Leistungen. Unter dieser Rufnummer bietet NetCologne den Premium-Kunden eine kostenlose Kundenbetreuung an. Dies umfasst auch den Internet-Support gemäß Ziffer 6.3., im Rahmen dessen z. B. Fragen zum NetCologne-Internetzugang, dem vom NetCologne bereitgestellten E-Mail-Postfach oder zu Endgeräten beantwortet werden. Die Rufnummer ist werktags 8-22 Uhr und am Samstag von 8-16 Uhr zu erreichen.

7.2 Premium Entstörung

7.2.1 Garantierte Wiederherstellungszeit

Abweichend zu Ziffer 6.6. beseitigt NetCologne bei Premium-Kunden Störungen garantiert nach Störungsmeldung, die werktags in der Zeit von 8-22 Uhr und Samstag von 8-16 Uhr eingeht, innerhalb einer maximalen Wiederherstellungszeit von 12 Stunden. Die garantierte Wiederherstellungszeit wird nur innerhalb der Service-Zeiten werktags von 8-22 Uhr und Samstag von 8-16 Uhr gerechnet. Außerhalb der Service-Zeiten, an Sonntagen und Feiertagen wird die Frist der Wiederherstellungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8 Uhr fortgesetzt. Diese Fristen gelten nur für NetCologne-eigene Technik und Leitungswege. Die garantierte Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt oder bei Störungen in Leistungen Dritter 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 Stammnummer auf ein Mobilfunk-Telefon) in Anspruch genommen werden können. Der Anspruch auf diese garantierte Wiederherstellungszeit von 12 Stunden beginnt nach erfolgreicher Bereitstellung des Anschlusses. Durch den Premium-Kunden verschuldete zeitliche Verzögerungen bei der Wiederherstellung werden nicht auf die garantierte Wiederherstellungszeit angerechnet. Wird die garantierte Wiederherstellungszeit durch NetCologne verschuldet nicht eingehalten, so ist der Premium-Kunde berechtigt, die Erstattung einer Monatsgrundgebühr in Form einer Kulanzgutschrift zu verlangen. Die Geltendmachung weitergehender Entschädigungs- und Erstattungsansprüche bleibt unberührt. Eine erteilte Kulanzgutschrift wird auf weitergehende Ansprüche angerechnet. Im Übrigen gilt vorstehende Ziff. 6.7. Bei länger dauernden Leitungsstörungen wird als alternative temporäre Lösung die Internetverfügbarkeit über einen mobilen UMTS-/CDMA-Internet-Zugang zur Verfügung gestellt. Zu diesem Zweck werden vom Kunden benötigte Endgeräte dem Kunden kostenlos für die Dauer der Leitungsstörung zur Verfügung gestellt.

7.2.2 Mitwirkungspflicht

Nach Meldung einer Störung ist der Kunde verpflichtet, aktiv an der Entstörung des Anschlusses (Telefon und Internet) mitzuwirken, wenn es technisch erforderlich ist. Soweit die Störung in den Räumlichkeiten des Kunden lokalisiert wurde, ist der Kunde ebenfalls zur Gewährung eines uneingeschränkten Zugangs verpflichtet. Kommt der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, so ist NetCologne nicht zur Beseitigung der Störung verpflichtet. Durch die Verletzung einer Mitwirkungspflicht entstandene Kosten, z. B. die Kosten einer vergeblichen Anfahrt zum Kunden, sind vom Kunden zu erstatten.

7.3 Premium-Zusatzservices

Die Bestellung eines Doppel-Flat Premium-Paketes beinhaltet folgende kostenlose Leistungen:

7.3.1 Kostenloser Umzug des Anschlusses

Der Umzug des Kunden innerhalb des Versorgungsgebietes von NetCologne erfolgt unentgeltlich. Es gelten die in Ziff. 2.1.7 genannten Voraussetzungen und Bedingungen.

7.3.2 Kostenlose Rufnummernänderung

Premium-Kunden können eine Änderung ihrer Rufnummer(n) beauftragen. Rufnummernänderungen sind für Premium-Kunden unentgeltlich.

7.3.3 Kostenlose zusätzliche Rufnummern

Nur möglich bei einem ISDN-Anschluss. 3 Rufnummern werden standardmäßig vergeben. Premium-Kunden können bis zu 6 Rufnummern kostenlos erhalten.

7.3.4 Kostenloser Endgeräte-Tausch

Die Gewährleistung für ein vom Premium-Kunden bei NetCologne käuflich erworbenes Endgerätes richtet sich nach Ziff. 16 der AGB. Über die dort festgelegte Gewährleistungsfrist hinaus, hat der Premium-Kunde das Recht, im Falle eines Defekts des Endgerätes, dieses kostenfrei gegen ein gleichwertiges Endgerät zu tauschen.