

Besondere Geschäftsbedingungen/ Leistungsbeschreibung



1. Allgemeines

1.1 Gegenstand und Bezüge

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen beschreiben die von NetDüsseldorf angebotenen Festnetz- und Internet-Produkte (nachfolgend Produkte 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 für die vertragliche Leistung gemeint.

1.2 Adressatenkreis

Die angebotenen Produkte richten sich ausschließlich an Privatkunden. Eine überwiegende Nutzung der Produkte zur Ausübung einer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit ist nicht gestattet. Es gilt darüber hinaus Ziff. 3.2.

2. Leistungen

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

2.1 Beauftragung

Auf der NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf in der Regel eine unverbindliche Auftragsbestätigung. Ein Vertrag kommt erst mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der NetDüsseldorf bei dem Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch NetDüsseldorf. NetDüsseldorf kann die Annahme eines Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern. Ein Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der NetDüsseldorf, 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 Bereitstellungszeit 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 Installationsarbeiten oder die Bereitstellung von Leitungen durch Dritte können zu einer längeren Bereitstellungszeit führen.

2.3 Realisierbarkeit und Bereitstellung

Ein von NetDüsseldorf benannter Bereitstellungszeitpunkt (auch Schaltdatum genannt) gilt vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit. Auf die bestehenden Sonderrücktritts- und -kündigungsrechte (Ziff. 4.) wird verwiesen. So weit als Leistungsmerkmal ein Anschluss beauftragt ist, wird der Anschluss an der gewünschten Installationsadresse auf Basis einer oder mehrerer Netztechnologien (DSL, VDSL, Glasfaser) realisiert. Die eingesetzte Netztechnologie ist von der Lage der Installationsadresse abhängig. NetDüsseldorf 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 prüfen.

Für die Bereitstellung von Anschlüssen nutzt NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf. 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 NetDüsseldorf 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 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.

2.4 Produktübersicht

NetDüsseldorf bietet dem Kunden folgendes Produkt mit folgenden Leistungsmerkmalen an. Für das Produkt und dessen Leistungsmerkmale gelten die Preise gemäß Preisliste.

Produkt	Leistungsmerkmal im Produkt
net.D	- Telefonanschluss (Zif. 2.5.1) - Internet-Anschluss (Zif. 2.6) - Internet-Flatrate (Ziff. 2.6.2)

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

2.4.1.1 Deutschland Flat

Die Option „Deutschland Flat“ beinhaltet pauschal alle Standardtelefongespräche ins deutsche Mobil- und Festnetz (Flatrate, Taktung 60/60). Von der Flatrate nicht abgedeckt sind insbesondere 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 ausdrücklich hingewiesen. Alle weiteren Gespräche, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden minutengenau gemäß Preisliste abgerechnet.

2.4.1.1.1 Nutzungsbeschränkungen

Eine Liste der Verbindungen, die nicht in den Flatrates enthalten sind und gesondert gemäß Preisliste (Ziff. 2.5.2.) berechnet werden, können im FAQ im Bereich Internet und Telefon unter: www.net-duesseldorf.de/hilfe entnommen werden.

2.4.1.2 International Flat

Der Optionstarif „International Flat“ 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.

Der Optionstarif International Flat ist als reine Sprachflatrates zu verstehen; es werden keine erfolgreichen Fax- und Datenverbindungen geschuldet. Zusätzlich wird auf die Nutzungsbeschränkungen nach Ziff. 2.4.1.1 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 für einen bereits geschalteten Telefonanschluss beauftragt, wird er jeweils zum nächsten Monatsanfang aktiv. Die „International Flat“ kann von beiden Seiten jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden, ohne dass der übrige Vertrag berührt wird. Der Tarif „International Flat“ ist eine Zusatz-Option der „Deutschland Flat“ und kann nicht eigenständig gebucht werden.

2.4.3 Bandbreiten

Das Produkt „net.D“ beinhaltet eine Flatrate für den Internetzugang. Je nach vertraglicher Vereinbarung gestalten sich die Bandbreiten wie folgt:

Produkt	Max. Download	Max. Upload
net.D 100	100 Mbit/s	DSL: 40 Mbit/s Glasfaser: 50 Mbit/s
net.D 175	175 Mbit/s	40 Mbit/s
net.D 250	250 Mbit/s	DSL: 40 Mbit/s Glasfaser: 50 Mbit/s
net.D 500	500 Mbit/s	100 Mbit/s
net.D 1.000	1.000 Mbit/s	200 Mbit/s

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 Signal-Rausch-Abstand, Störsignalen (z.B. durch Rundfunk oder Mobilfunk) und Reflexionen. NetDüsseldorf 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 maximalen Bandbreiten im Anschlusscheck nachsehen. Im Rahmen des gewählten Internetanschlusses stellt NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf. Der Kunde hat demnach keinen Anspruch auf eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit am Internetzugang selbst.

2.4.5 Wechsel der Bandbreite

Ein Wechsel der Bandbreite innerhalb eines Produktes ist möglich, sofern keine Sonderkonditionen durch besondere Maßnahmen vereinbart wurden. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass diese

und Entstörungszeiten können unter Umständen für einen gewerblichen Anschluss unzureichend sein.

Im Falle des Missbrauchs bzw. unberechtigten Nutzung des Anschlusses nach Ziff. 1.2 oder 3.2., 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 oder den Vertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat.

3.3 Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den NetDüsseldorf Online-Service und Internetpasswort für den Benutzernamen) 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.

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.

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

4 Vertragliches

4.1 Sonderrücktrittsrechte

NetDüsseldorf 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 oder nicht zur Verfügung gestellt werden kann, die NetDüsseldorf 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 notwendige Leitungen im Gebäude des Kundenanschlusses (Inhausverkabelung) nicht oder in unzureichender Form vorhanden sind, und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation oder Erweiterung der Breitbandverkabelung im Gebäude verständigen können.

NetDüsseldorf wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetDüsseldorf 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

NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf Kabelanschlusses), ohne dass dies von der NetDüsseldorf zu vertreten ist. Die Regelung von Ziff. 9.5 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 NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf nicht zu vertreten hat.

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. 5.1.1)
- 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 angeschlossen 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 NetDüsseldorf (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.

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 NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail Bombing, Denial-of-Service-Attacken), so kann NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf unter folgender Nummer zu erreichen: 0211 9595 0000. Der Support erfolgt für Betriebssysteme ab MS Windows XP sowie Mac OS X und wird nur in Zusammenhang mit den von NetDüsseldorf angebotenen Leistungen erbracht. Diese Rufnummern ist das ganze Jahr rund um die Uhr erreichbar.

5.4 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisierten Störungsmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetDüsseldorf. 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 8:00-22:00 Uhr, Sa 8:00-16:00 Uhr) acht Stunden. Gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt. Falls erforderlich, vereinbart NetDüsseldorf mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

5.6 Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen, die werktags in der Zeit von 8:00 bis 22:00 Uhr eingehen, beseitigt NetDüsseldorf die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Bei Störungsmeldungen, die samstags in der Zeit von 8:00 bis 16:00 Uhr eingehen, beginnt die Frist der Wiederherstellungszeit am darauffolgenden Werktag um 8:00 Uhr. Fällt das Ende der Wiederherstellungszeit auf einen Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der Wiederherstellungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Diese Fristen gelten nur für NetDüsseldorf eigene Technik und Leitungswege. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden. Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer 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 NetDüsseldorf richten sich nach den gesetzlichen Regelungen.