

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 Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die geltenden AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen (Besondere Geschäftsbedingungen).

Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen auf eine Preisliste verweisen, ist jeweils die bei Auftragserteilung aktuell geltende Preisliste 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 selbständigen 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 vertragsgemäßem 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, übersendend 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 Bereitstellungsdauer durch verschiedene Einflüsse verzögern, insbesondere wenn bei der beabsichtigten Übernahme eines bestehenden Telefon- oder Internetanschlusses des Kunden bei einem anderen Telekommunikationsanbieter eine im dortigen Vertragsverhältnis für den Kunden geltende Vertragsbindung zu beachten ist. Auch etwaige erforderliche Installationsarbeiten oder die Bereitstellung von Leitungen durch Dritte können zu einer längeren Bereitstellungsdauer führen.

2.3 Realisierbarkeit und Bereitstellung

Ein von NetDüsseldorf benannter Bereitstellungstermin (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 (BSA, DSL, VDSL, FTTH) 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 (Ziff. 2.5.1) - Internet-Anschluss (Ziff. 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. 2.4.1.1.1 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. 2.4.1.1.1 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 DSL	100 Mbit/s	40 Mbit/s
net.D 175 DSL	175 Mbit/s	40 Mbit/s
net.D 250 DSL	250 Mbit/s	40 Mbit/s
net.D 150 Glasfaser	150 Mbit/s	75 Mbit/s
net.D 300 Glasfaser	300 Mbit/s	150 Mbit/s
net.D 600 Glasfaser	600 Mbit/s	300 Mbit/s
net.D 1.000 Glasfaser	1.000 Mbit/s	500 Mbit/s
net.D 2.000 Glasfaser	2.000 Mbit/s	1.000 Mbit/s
net.D 5.000 Glasfaser	5.000 Mbit/s	2.500 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 Anschlusses 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.

	<p>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.</p>	<p>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 NetDüsseldorf geschuldet.</p>
2.4.3	<p>Wechsel der Bandbreite</p> <p>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 technisch nicht realisiert werden kann, kann NetDüsseldorf von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade mit der Maßgabe zurücktreten (Ziff. 4.1) dass der bisherige Vertrag vor dem Kundenwechsellauftrag wieder auflebt und fortgesetzt wird.</p>	<p>2.5.1.3.1 Rufnummernübertragbarkeit</p> <p>Unter den Voraussetzungen des § 46 Abs. 3 TKG kann der Kunde eine bestehende Rufnummer von einem anderen Anbieter zu NetDüsseldorf oder von NetDüsseldorf zu einem anderen Anbieter mitnehmen (Rufnummernportierung). Die Portierung einer Rufnummer ist kostenfrei. Eine bestehende geografische Rufnummer des Kunden kann nur innerhalb desselben Ortsnetzes überführt werden. Rufnummern Dritter können nicht übernommen werden. Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Rufnummer verfügt, stellt NetDüsseldorf für den von seitens NetDüsseldorf zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss eine Rufnummer zur Verfügung.</p>
2.5	<p>Leistungsmerkmale des Produkts</p>	<p>2.5.2 Telefonatarif</p> <p>Telefonate außerhalb der vertraglich vereinbarten Flatrate werden zu den in der aktuellen Preisliste angegebenen Preisen abgerechnet, sofern darin nicht abweichend angegeben verbrauchsabhängig mit einer Taktung von 60/60.</p>
2.5.1	<p>Telefonanschluss</p>	<p>2.6 Internetanschluss</p>
2.5.1.1	<p>Allgemeines</p> <p>Sofern ein Telefonanschluss Bestandteil des gewählten Produktes ist, kann der Kunde diesen zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsendrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Soweit der Kunde sich für die Nutzung eines eigens bereitgestellten Endgerätes entscheidet, gelten zusätzlich die Regeln unter Ziff. 2.7.2. Mit dem Telefonanschluss erhält der Kunde eine Telefonnummer, weitere Rufnummern sind kostenpflichtig.</p>	<p>2.6.1 Allgemeines</p> <p>Sofern ein Internetzugang Bestandteil des gewählten Produktes ist, stellt NetDüsseldorf dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Die Authentifizierung erfolgt über PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird, soweit NetDüsseldorf das Endgerät bereitstellt, automatisch initiiert. Soweit der Kunde sich für die Nutzung eines eigenen bereitgestellten Endgerätes entscheidet, gelten zusätzlich die Regeln unter Ziff. 2.7.2. Durch die Einwahl über die Netzknoten von NetDüsseldorf erhält der Kunde die Möglichkeit, Daten (Texte, Bilder etc.) über das Internet zu übertragen. Dabei stellt NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von NetDüsseldorf. NetDüsseldorf 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.</p>
2.5.1.3.1	<p>Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer</p> <p>Dieses Leistungsmerkmal für abgehende Rufe kann fallweise aktiviert bzw. deaktiviert werden. Bei einer fallweisen Unterdrückung muss vor jedem abgehenden Anruf das Leistungsmerkmal über das Endgerät aktiviert werden.</p>	<p>2.6.2 Leistungsmerkmal Internet-Flat</p> <p>Das Leistungsmerkmal Internet-Flat ist ein Pauschalтарif für Internetverbindungen inklusive deren Datenübertragung und ist in den entsprechenden Produkten enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die verbrauchte Online-Zeit spielen für die Abrechnung keine Rolle.</p>
2.5.1.3.2	<p>Telefonnummernanzeige</p> <p>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.</p>	<p>2.7 Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses</p> <p>2.7.1 Von NetDüsseldorf bereitgestellte Endgeräte</p> <p>NetDüsseldorf 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.</p>
2.5.1.3.3	<p>Anrufwefterschaltung</p> <p>Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Drei Arten der Anrufwefterschaltung können genutzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direkte Anrufwefterschaltung - Anrufwefterschaltung bei Nichtmelden - Anrufwefterschaltung bei besetztem Anschluss <p>Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung Anrufwefterschaltung sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Wefterschaltung einverstanden ist.</p>	<p>2.7.2 NetDüsseldorf 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.</p> <p>Je nach zugrunde liegender Netztechnologie kann es erforderlich sein, dass der Kunde das Endgerät im Zuge der Erstinstallation selbstständig auf die zur Netztechnologie passenden Betriebsart einstellt. Eine entsprechende Anleitung wird dem Kunden hierzu in Papierform und/oder auf der Internetseite von NetDüsseldorf zur Verfügung gestellt.</p>
2.5.1.3.4	<p>Anklopfen</p> <p>Während eines Gesprächs wird der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert.</p>	<p>Der Kunde hat die Möglichkeit, ein Endgerät für die Laufzeit seines Vertrages zu mieten oder käuflich zu erwerben. Die angebotenen Endgeräte-Modelle werden in der Regel in sogenannte Endgeräte-Kategorien zugeordnet. Die Miet- bzw. Kaufpreise für die unterschiedlichen Endgeräte-Kategorien sowie die Versandkosten für Endgeräte können der aktuell gültigen Preisliste entnommen werden. Das Endgerät wird dem Kunden kostenpflichtig an die im Zuge der Auftragsbearbeitung vom Kunden angegebene Lieferadresse versendet.</p>
2.5.1.3.5	<p>Sperre der Vorwahl „0900“</p> <p>NetDüsseldorf 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. Außerdem sind alle Anrufe auf Sattelitentelefone deaktiviert.</p>	<p>2.7.2 Vom Kunden mitgebrachte Endgeräte</p> <p>Der Kunde kann bei Auftragserteilung statt einem von NetDüsseldorf bereitgestellten Endgerät auch die Option „Eigenes Endgerät“ wählen. In diesem Fall trägt der Kunde dafür Sorge, abhängig vom gewählten Produkt und der zugrunde liegenden Netztechnologie, das entsprechend passende Endgerät zum Betrieb des Anschlusses zu verwenden. Es besteht bei Wahl dieser Option kein Anspruch auf die Bereitstellung eines Endgerätes seitens NetDüsseldorf.</p>
2.5.1.3.6	<p>Telefonbucheintrag/Inversuche</p> <p>Auf Wunsch des Kunden leitet NetDüsseldorf 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.</p>	<p>NetDüsseldorf stellt dem Kunden die für den Zugang zum Netz der NetDüsseldorf erforderlichen Zugangsdaten in Textform zur Verfügung. Darüber hinaus erhält der Kunde entsprechende Informationen zur bei seinem Anschluss vorhandenen Netztechnologie. Für die Konfiguration seines Endgerätes als auch den ordnungsgemäßen Anschluss und Betrieb am Netzabschlusspunkt der NetDüsseldorf (in der Regel die Telefonanschlusdose) ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde nimmt an automatischen Updates und Aktualisierungen per Fernwartung nicht teil. Es obliegt dem Kunden, seine Endgeräte auf dem aktuellen Stand zu halten und entsprechend gegen Zugriff durch Dritte zu sichern.</p>
2.5.1.3.7	<p>Call by Call / Preselection</p> <p>Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über Preselection oder Call by Call ist von Anschlüssen der NetDüsseldorf nicht möglich.</p>	<p>2.7.3 Mietgeräte</p> <p>Die vermieteten Endgeräte werden während der Vertragsdauer zur Nutzung zur Verfügung gestellt und verbleiben im Eigentum von NetDüsseldorf. NetDüsseldorf hält die Endgeräte während der Dauer des Mietverhältnisses in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßen Gebrauch entstanden sind. Der Kunde hat kein Anrecht auf ein neues Endgerät.</p>
2.5.1.3.8	<p>Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmisbrauchs</p> <p>Zum Schutz des Kunden ist NetDüsseldorf berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Anschluss oder einzelne Leistungen des Anschlusses entsprechend den spezifischen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes zu sperren.</p>	<p>Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Mietgerät verpflichtet und nicht berechtigt, Manipulationen an dem Mietgerät, z. B. durch Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses, vorzunehmen. Reklamiert</p>
2.5.1.3.10	<p>Notrufanschlüsse und EC-Cash</p> <p>Das von NetDüsseldorf 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.</p>	

der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft NetDüsseldorf dessen Funktionsfähigkeit.

Sollte ein durch NetDüsseldorf zur Verfügung gestelltes Mietgerät mangelhaft sein, wird dem Kunden nach Prüfung des Mangels im Austausch ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich mit dem von NetDüsseldorf zur Verfügung gestellten Rücksende-Etikett zurückzusenden. Ist das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist NetDüsseldorf berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen.

Ersetzt NetDüsseldorf das Mietgerät bei Beschädigung oder Verlust, die bzw. den der Kunde zu vertreten hat, so kann NetDüsseldorf eine angemessene Ausgleichszahlung im Sinne von Ziff. 13.7 der AGB verlangen. In jedem Fall ist es dem Kunden unbenommen, geltend zu machen, dass ein niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft NetDüsseldorf nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes.

2.7.3.1 Wechselmöglichkeiten

Ein Wechsel in eine höherwertige Endgerätekategorie ist jederzeit zulässig. Ein Wechsel von der Mietoption zum Kaufgerät oder auf ein eigenes Endgerät ist ebenfalls jederzeit möglich.

2.7.3.2 Vertragsbeendigung

Reguläre Vertragsbeendigung: Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, das Mietgerät innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben. Andernfalls behalten wir uns vor, vom Kunden eine angemessene Ausgleichszahlung im Sinne von Ziff. 13.7 der AGB für die nicht erfolgte Rückgabe des Mietgeräts zu verlangen.

Die Rückgabe des Mietgeräts vor Ablauf des Vertrags stellt keine Kündigung dar und entbindet Sie nicht von der Zahlung des vereinbarten monatlichen Entgelts. Detaillierte Informationen können im FAQ im Bereich WLAN & Router unter: www.net-duesseldorf.de/hilfe entnommen werden.

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

2.7.3.3 Rückgabe des Mietgerätes

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

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

Stellt NetDüsseldorf nach der Rückgabe des Mietgerätes fest, dass das Gerät durch ein Verschulden des Kunden defekt ist, behält sich NetDüsseldorf vor, vom Kunden eine angemessene Ausgleichszahlung im Sinne von Ziff. 13.7 der AGB für die entstehenden Kosten einer Reparatur bzw. der Beschaffung eines Ersatzgerätes zu verlangen.

2.7.4 Kaufgeräte

Die verkauften Endgeräte gehen in das Eigentum des Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. NetDüsseldorf gewährleistet den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses an der Installationsadresse des grundsätzlich nur bei Verwendung der von NetDüsseldorf zur Verfügung gestellten bzw. bei NetDüsseldorf käuflich erwerbbarer 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 NetDüsseldorf 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 Endrichtungen (z. B. Computer, Telefon) sind Ziff. 9.4 bis 9.6 AGB zu beachten.

2.7.5 Wechsel Option „Eigenes Endgerät“ und „NetDüsseldorf Endgerät“

Der Kunde hat die Möglichkeit, bei Beauftragung der vertraglichen Leistung zu entscheiden, ob er die Option „Eigenes Endgerät“ (Siehe Ziff. 2.7.2 Vom Kunden mitgebrachte Endgeräte) oder die Option „NetDüsseldorf Endgerät“ (Siehe Ziff. 2.7.1) beauftragt. Eine der beiden Optionen muss der Kunde wählen. Wählt der Kunde aktiv keine Option aus, gilt automatisch die Option „NetDüsseldorf Mietgerät“. Der Kunde hat die Möglichkeit, während der Vertragslaufzeit eines Produktes einen Wechsel zwischen den beiden Optionen zu beauftragen. Für die Beauftragung und Bereitstellung gelten Ziff. 2.1, 2.2, 2.3. Es gelten sodann die Bedingungen der jeweiligen Option (Siehe Ziff. 2.4.1).

2.7.6 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden im Mietmodell

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- Alle Instandsetzungsarbeiten an den gemieteten Endgeräten dürfen nur von NetDüsseldorf ausgeführt werden, es sei denn, sie befindet sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug.
- Zum Betrieb der Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von NetDüsseldorf oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.

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

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

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

2.8 Einrichtungsservice

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

2.8.1 Installationservice

Folgende Leistungsmerkmale sind im Installationservice inbegriffen:

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

Der Installationservice gilt nur in Verbindung mit einem bei NetDüsseldorf bezogenen Endgerät (Siehe 2.7.1) bzw. vergleichbaren Endgerät, wenn die Option „Eigenes Endgerät“ genutzt wird (Siehe 2.7.2). Der Installationservice enthält keine Hardwarekomponenten, keine weiteren Webdienstleistungen, keine Server, keine Einrichtung/Beantragung Webpräsenz.

2.8.2 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.

2.8.3 Voraussetzungen für den Einrichtungsservice

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

2.8.4 Installationstermin und Verzug

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

3. Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Besondere Nutzungsbeschränkungen

Neben den allgemeinen Nutzungsbeschränkungen gemäß Ziff. 9.7 der AGB darf der Kunde das Netz von NetDüsseldorf 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 Relaying).
- 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. und sonstige vergleichbare Aktivitäten.

3.2 Regelungen zur Nutzung durch Unternehmer

Bei der Nutzung durch Unternehmer im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches gelten ergänzend folgende Regelungen:

- 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 bzw. unberechtigten Nutzung des Anschlusses nach Ziff. 1.2 oder 3.2., 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 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:

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

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

c) sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass 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 Durchfallwahrscheinlichkeit 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.