

Leistungsbeschreibung

DSL-Pakete (DSL Mini, DSL Maxi, DSL Mega, DSL Solo) und Festnetzanschluss

EWE TEL GmbH (im folgenden Anbieter genannt) erbringt auf Basis der „AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienstleistungen“ (im folgenden AGB) die folgenden Leistungen unter der Marke osnatel für die DSL-Pakete DSL Mini, DSL Maxi, DSL Mega und DSL Solo und für den Festnetzanschluss.

Die Produkte beinhalten jeweils gemäß den nachfolgenden Regelungen die Bereitstellung eines Anschlusses und, soweit vereinbart, die Überlassung von Geräten. Die DSL-Pakete DSL Mini, DSL Maxi, DSL Mega und der Festnetzanschluss umfassen des weiteren die nachfolgenden Sprach- und Internetleistungen. DSL Solo enthält keine Sprachleistungen.

1 Anschluss

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Anschluss in seinem Teilnehmeranschlussnetz zur Verfügung. Der Anschluss wird an dem im Auftrag genannten Ort (Anschlussschrift) am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt bereitgestellt. Die hausinterne Verbindung dieses Übergabepunktes mit der Einrichtung zum Anschluss des Telefonnetzes und zur Anschaltung von Endgeräten (Teilnehmeranschluss-einheit, TAE) in den Räumlichkeiten des Kunden obliegt dem Kunden.

Auf Wunsch des Kunden installiert der Anbieter die Netzabschlusseinrichtung in der Nähe des Übergabepunktes. Diese Installation wird dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Die Installation der Endeinrichtungen und des Internetzugangs ist nicht Teil der Leistung. Auf Wunsch des Kunden nimmt der Anbieter gegen gesonderte Vergütung die Installation des NTBAs sowie des Splitters bzw. der Multi-Box (Netzabschlussgerät mit weiteren Funktionen) an der ersten Anschalteinrichtung (TAE-Dose bzw. NTBA) des entsprechenden Anschlusses vor.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieses Vertrags.

2 Geräte

Soweit im Auftragsformular vereinbart, stellt der Anbieter dem Kunden für die Dauer des Vertrags ein Netzabschlussgerät (NTBA, nur bei Vereinbarung von 2 Telefonleitungen) mit einem Splitter oder eine Multi-Box (Splitter oder Multi-Box nur bei DSL Mini, DSL Maxi, DSL Mega und DSL Solo) zur Verfügung. Diese Geräte verbleiben im Eigentum des Anbieters. Ziffer 16 der AGB findet Anwendung. Die Multibox ist ausschließlich zur Nutzung an der Anschlussschrift bestimmt; sie darf nicht zur Herstellung des Zugangs zum öffentlichen Telekommunikationsnetz an anderen Orten verwendet werden.

3 Sprachleistungen

3.1 Telefonleitung

Der Anbieter stellt dem Kunden bei den Produkten Festnetzanschluss, DSL Mini, DSL Maxi und DSL Mega je nach Vereinbarung eine oder zwei Telefonleitungen (parallele Sprachverbindungen) zur Verfügung. Eine „Telefonleitung“ entspricht einem Nutzkanal mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 64 Kbit/s und ermöglicht Daten- oder Sprachübertragung. Diese „Telefonleitung“ kann seitens des Anbieters in herkömmlicher leitungsvermittelter Technik oder aber nach freier Wahl in paketvermittelter Technik realisiert werden, soweit dies für den Kunden technisch gleichwertig und zumutbar ist.

3.2 Rufnummern und Rufnummernportierung

3.2.1 Zuteilung von Rufnummern

Der Kunde erhält bei Vereinbarung einer Telefonleitung eine Rufnummer aus dem dem Anbieter von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalt. Bei Vereinbarung von zwei Telefonleitungen erhält der Kunde standardmäßig drei Rufnummern. Sofern dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde am selben Standort verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen an Stelle neuer Rufnummern die vorhandenen Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

3.2.2 Portierung

Bauftragt der Kunde bei dem Anbieter die Portierung seiner Rufnummer, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet war, in das Netz des Anbieters, wird der Anbieter diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers. Jede Leistungserbringung durch den Anbieter hinsichtlich der zu portierenden Rufnummer ist davon abhängig, dass der bisherige Teilnehmernetzbetreiber im Auftrag des Kunden die Portierung der Rufnummern rechtzeitig durchführt. Anderenfalls ist dem Anbieter die Leistungserbringung technisch bis zur Durchführung der Portierung unmöglich. In diesem Fall bleibt der Vertrag mit der Maßgabe bestehen, dass die Leistungspflicht des Anbieters erst mit der Portierung der Rufnummer beginnt.

3.3 Verbindungen

3.3.1 Herstellen der Verbindungen

Der Kunde kann an dem Anschluss mit Hilfe angeschlossener Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen und Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit der Anbieter mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und die anderen Anschlüsse technisch erreichbar sind. Soweit der Anbieter den Zugang zu Diensten Dritter anbietet (z.B. Auskunftsdienst, 118XY-Nummern oder andere sog. Mehrwertdienste), hat der Anbieter keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn der Dienst in der Preisliste des Anbieters genannt wird.

3.3.2 Ziele zu Mehrwertdiensten, Auskunftsdiensten u. anderen Sonder-rufnummern

Der Anbieter ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern, insbesondere Ziele zu Mehrwertdiensten mit teuren Dienstangeboten (wie bspw. Gasse 0900, IMARSAT oder auch bestimmte 118-Auskunftsdienste und Dialer oder entsprechende Dienste im Ausland), zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen (Bsp. zu stellende Sicherheiten in angemessenem Umfang) frei zu schalten. Außerdem gilt: Anrufe zu 0900-Zielen werden nach 60 Minuten getrennt. Bei Zielen zu anderen Sonderrufnummern und Mehrwertdiensten sowie bei Rufnummern, die mehr als 2,- Euro pro Minute kosten, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Verbindungen zur Missbrauchsvermeidung nach Ablauf von 60 Minuten zu trennen; ein Anspruch des Kunden auf diese Sperre besteht nicht.

Ein erneuter Verbindungsaufbau ist jederzeit möglich, soweit nicht ein anderer Grund zur Sperre vorliegt. Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten hat der Kunde einen möglichen Tarifwechsel der Verbindung bei einer von ihm durch den Auskunftsdienst gewünschten Weitervermittlung zu beachten. Bei solchen Verbindungen ist es dem Anbieter aus technischen Gründen nur möglich, in einem Einzelverbindungsanruf die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber die Weitervermittlung darzustellen.

3.3.3 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungen werden von dem Anbieter mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 % im Jahresdurchschnitt hergestellt. Aufgrund dieser dem internationalen Standard entsprechenden wirtschaftlichen Dimensionierung der von dem Anbieter genutzten Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Verbindungen werden ausschließlich von dem Anbieter und deren Zusammenschaltungspartnern hergestellt. Leistungen von sog. Verbindungsnetzbetreibern (call-by-call- oder pre-selection-Leistungen) können nicht genutzt werden.

3.3.4 Notrufe

Bei einem Stromausfall beim Endkunden ist über nicht fernspeisefähige Endgeräten mit externer Stromversorgung (z.B. Telefonanlage, MultiBox, Funktelefone, aktive Mehr-funktionsgeräte mit integriertem Fax oder Anrufbeantworter usw.) kein Notruf möglich.

3.4 Standardleistungsmerkmale

Die Nutzung setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.

3.4.1 Kanalbündelung

Das Merkmal ermöglicht die gleichzeitige Nutzung beider Nutzkanäle zur Übertragung von Daten mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von jeweils bis zu 64 Kbit/s (nur bei dem Produkt Festnetzanschluss mit 2 Telefonleitungen). Damit ergibt sich eine „gebündelte“ Übertragungsrate von bis zu 128 Kbit/s. Jede Kanalnutzung ist bei einem zeitabhängigen Tarif getrennt zu vergüten, so dass bei Kanalbündelung zwei Nutzungsfälle gemäß Preisliste zu berechnen sind.

3.4.2 Anklopfen

Das Merkmal ermöglicht die Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal (Anklopfen). Bei Nichtannahme des Anrufs innerhalb von 60 Sekunden wird die Verbindung in der Vermittlungsstelle des Anbieters unterbrochen.

3.4.3 Rückfragen/Makeln

Das Merkmal ermöglicht die wechselseitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Anschluss aus, ohne zwischenzeitlich die Verbindung trennen zu müssen. Stellt der Kunde hierzu eine weitere Verbindung her, fällt eine weitere nach der Preisliste zu vergütende Nutzung an.

3.4.4 Konferenzschaltung

Das Merkmal ermöglicht die gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Anschluss aus, wobei alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können. Stellt der Kunde hierzu eine weitere Verbindung her, fällt eine weitere nach der Preisliste zu vergütende Nutzung an.

3.4.5 Rückruf bei Besetzt

Das Merkmal ermöglicht die automatische Mitteilung durch Tonsignal an den Kunden, wenn eine Verbindung zu einem zuvor vom Kunden gewählten besetzten Anschluss wieder frei ist (nur bei Anrufen von einem osnatel Festnetzanschluss zu einem anderen osnatel Festnetzanschluss). Der Rückruf bei „Besetzt“ ist beim Kunden an seinem Anschluss durch Selbsteingabe einschaltbar.

3.4.6 Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Kunden wird zur Anzeige auf hierfür geeigneten Endgeräten beim Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht durch die Einstellung seines Endgerätes unterdrückt. Der Kunde kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den angerufenen Anschluss durch diese eigenen Einstellungen fallweise unterdrücken (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr). Der Kunde kann ferner die dauerhafte Unterdrückung beauftragen.

3.4.7 Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt (CLIP), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt. Voraussetzung sind hierfür geeignete Endgeräte bei dem angerufenen Anschluss. Der Kunde kann beantragen, dass die Anzeige der Rufnummer des Anrufers an seinem Anschluss dauerhaft unterdrückt wird.

3.4.8 Anrufweiserschaltung

Abhängig vom Kundenwunsch werden ankommende Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss ermöglicht. Die Weiserschaltung erfolgt wahlweise

- direkt (Sofortweiterleitung) oder
- bei Nichtmelden (nach maximal 20 Sekunden) oder
- bei besetztem Anschluss.

Den Zielanschluss und die Voraussetzungen, unter denen die Verbindungen weitergeschaltet werden, kann der Kunde an seinem Anschluss durch Selbsteingabe festlegen. Ebenso ist die Anrufweiserschaltung vom Kunden über seinen Anschluss jederzeit ein- und ausschaltbar. Dem Inhaber eines Anschlusses, zudem die Verbindung weitergeschaltet wird, wird mitgeteilt, dass es sich um eine weitergeschaltete Verbindung handelt. Zudem bekommt er gegebenenfalls Informationen über die Rufnummer des Anschlusses übermittelt, von dem der Anruf weitergeleitet wurde.

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

3.4.9 Veränderbare Sperre

Der Kunde kann für seinen Anschluss die Einrichtung bestimmter Sperren für abgehende Wahlverbindungen beauftragen (Sperrklassen).

3.4.10 Paralleler Ruf

Bei Aktivierung des Merkmals paralleler Ruf werden ankommende Anrufe gleichzeitig an zwei verschiedenen Anschlüssen signalisiert. Die Verbindung wird an dem Anschluss hergestellt, an dem der Anruf zuerst entgegengenommen wird.

Leistungsbeschreibung

DSL-Pakete (DSL Mini, DSL Maxi, DSL Mega, DSL Solo) und Festnetzanschluss

3.5 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale

Der Anbieter erbringt die nachfolgend aufgeführten zusätzlichen Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Beauftragung der zusätzlichen Leistung geltenden Preisliste bestimmt.

3.5.1 Voicebox

Mit der Voicebox erhält der Kunde die Möglichkeit, Anrufe, die unter einer seiner Rufnummern eingehen, zu seiner persönlichen Mailbox weiterzuleiten.

3.5.2 Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann eine neue Rufnummer aus dem dem Anbieter von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalt zur Verfügung gestellt werden.

3.5.3 Fangschaltung

Bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schriftlich eine Schaltung beantragen, um den Anschluss festzustellen, von dem die Anrufe ausgehen (sog. „Fangschaltung“).

3.5.4 Verbindung ohne Wahl nach Zeit

Die Aktivierung dieses Dienstes ermöglicht das Herstellen einer Verbindung, ohne wählen zu müssen. Wird nach Abheben des Hörers nicht innerhalb von 5 Sekunden eine Nummer gewählt, erfolgt eine automatische Anwahl der Rufnummer, die der Kunde für diese Zwecke als Zielrufnummer eingerichtet hat.

3.5.5 Verbindung ohne Wahl sofort

Die Aktivierung dieses Dienstes ermöglicht das Herstellen einer Verbindung, ohne wählen zu müssen. Nach Abheben des Hörers erfolgt sofort eine automatische Anwahl der Rufnummer, die der Kunde für diese Zwecke als Zielrufnummer eingerichtet hat.

3.5.6 Sperren individueller Ziele (abgehende Gespräche) durch den Anbieter

Das Sperren individueller Ziele ist auf Anfrage möglich, z. B. Sperren abgehender Gespräche zu kundenspezifischen Zielen.

3.5.7 Dauerhafte Anrufweiterschaltung

Entsprechend der technischen Möglichkeiten kann eine dauerhafte Anrufweiterschaltung durch den Anbieter geschaltet werden. Die Anrufweiterschaltung ist nur in nationale und internationale Teilnehmernetze möglich. Bei Mehrgeräteanschlüssen erfolgt die Weiterschaltung für bis zu 10 Rufnummern. Das Angebot des Anbieters umfasst folgende Arten der Anrufweiterschaltung:

- Die anschlussbezogene Anrufweiterschaltung: Die maximale Anzahl der gleichzeitig weitergeleiteten Gespräche wird durch die Anzahl der realisierten Sprachkanäle begrenzt.
- Die virtuelle Anrufweiterschaltung: Die Anzahl der gleichzeitig weitergeleiteten Gespräche ist im Standardfall auf 1 begrenzt. Eine Erhöhung der maximalen Anzahl der gleichzeitig weitergeleiteten Gespräche erfolgt entsprechend der Beauftragung.

Die Kosten für die weiterführenden Verbindungen werden dem Kunden berechnet, mit dem ein Vertrag über die Anrufweiterschaltung besteht. Hierfür gelten die Bedingungen der jeweils gültigen Preisliste.

3.5.8 Ansage der geänderten Rufnummer bei Rufnummernänderung

Entsprechend der technischen Möglichkeiten kann bei Anwahl einer bereits geänderten Rufnummer eine Ansage geschaltet werden. Die Ansage hat den Wortlaut „Die gewählte Rufnummer hat sich geändert, die neue Rufnummer lautet <neue Nummer>.“ und wird maximal dreimal wiederholt. Anschließend wird die Verbindung unterbrochen. Der Zeitraum der Schaltung der Ansage ist unbegrenzt, sofern keine Neuvergabe der Rufnummer erfolgt ist. Ein Anspruch auf diese Leistung besteht nicht. Die Einsatzmöglichkeit der Ansage ist für jede Anschlussart vorgesehen. Voraussetzung ist, dass es sich bei der neuen Teilnehmerrufnummer um einen osnatel Anschluss handelt.

3.5.9 Virtuelle Rufnummer

Der Zusatzdienst ermöglicht die Umleitung einer angerufenen Zielrufnummer zu einem beliebigen Ziel mittels einer Rufumleitung. Die Durchwahlfähigkeit geht hierbei verloren. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Umleitungen ist begrenzt. Die virtuelle Rufnummer ist nur möglich, wenn in dem Ortsnetz, zu dem die angerufene Zielrufnummer gehört, ein Anschluss des Anbieters verfügbar ist. Die Zuteilung erfolgt unter den im Auftragsformular genannten Voraussetzungen.

3.5.10 Sperre für R-Gespräche

Zum Schutz vor kostenpflichtigen, eingehenden R-Gesprächen (Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird), kann der Kunde den Anbieter beauftragen, seine Rufnummer/n auf die Sperrliste für R-Gespräche der Bundesnetzagentur gem. § 66 i TKG setzen zu lassen. Die Löschung von der Sperrliste ist kostenpflichtig.

3.5.11 Softwareaktualisierung bei Netzabschlussgerät

Der Anbieter ist berechtigt, auf den dem Kunden zur Verfügung gestellten Netzabschlussgeräten (Multi-Box oder NTBA) jederzeit eine Software-Aktualisierung vorzunehmen, wenn dadurch die Stabilität der Dienste verbessert werden kann oder neue Dienste zur Verfügung gestellt werden können. Die Erreichbarkeit der Dienste wird dadurch für den Kunden in der Regel nur kurzfristig unterbrochen.

3.6 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Anbieter Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom AG („Datenredaktion der Deutschen Telekom AG“). Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlussschrift des Kunden regional zugeordnet. Der Anbieter schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

4 Internetleistungen

4.1 Internet-Zugang

4.1.1 Der Anbieter stellt dem Kunden einen Zugang zum Internet-Backbone des Anbieters und zum Internet über sein Internet-Gateway (Zugangsknoten) zur Verfügung.

Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP-Paketen) zum oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist der Anbieter deshalb nicht verantwortlich. Dies gilt insbesondere für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern (Information oder Content Provider), die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck. Der Anbieter hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz des Anbieters, sondern durch außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. Die Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets kann nicht garantiert werden, da dies davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peering teilnehmen. Der Anbieter nimmt an diesen üblichen Peerings im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

4.1.2 Die Übertragungsbandbreite beträgt bei DSL Mini im Downstream (vom Internet zum Kunden) bis zu 2 Mbit/s und im Upstream (vom Kunden zum Internet) bis zu 256 Kbit/s, bei DSL Maxi ebenso wie bei DSL Solo im Downstream bis zu 6 Mbit/s und im Upstream bis zu 512 Kbit/s, bei DSL Mega im Downstream bis zu 16 Mbit/s und im Upstream bis zu 1024 Kbit/s. Bei dem Produkt Festnetzanschluss mit einer Telefonleitung beträgt die Übertragungsbandbreite im Downstream bis zu 56 Kbit/s und im Upstream bis zu 33,6 Kbit/s; bei zwei Telefonleitungen beträgt sie je Telefonleitung bis zu 64 Kbit/s. Zugangsbandbreite und Übertragungszeit hängen von verschiedenen, z. T. nicht von dem Anbieter beeinflussbaren Parametern des Zugangsnetzes ab. Daher kann keine bestimmte Zugangsbandbreite oder Übertragungszeit garantiert werden. Die maximale mögliche Bandbreite bei DSL Mega ist nur mit ADSL 2+-fähigen Endgeräten möglich.

4.1.3 Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97%, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 4.7 dieser Leistungsbeschreibung bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Der Anbieter schuldet nur ein maximales Halten der Verbindung bzw. des Zugangs von 24 Stunden und ist danach berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen. Der Kunde kann die Verbindung anschließend sofort wieder aufbauen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen, wenn über mehr als 15 Minuten kein Datenverkehr stattgefunden hat.

4.1.4 Der Anbieter teilt dem Kunden für den Internet-Zugang eine dynamische IP-Adresse aus einem dem Anbieter zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

4.1.5 Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung ausreichender Nutzungs- und Zugangssicherheit. In Fällen von Missbrauch wird der Anbieter jedoch im Rahmen seiner rechtlichen Möglichkeiten versuchen, den Kunden bei der Aufklärung zu unterstützen.

4.1.6 Die Einwahl ist nur vom Anschluss des Kunden aus zulässig.

4.2 Einwahl-Benutzernamen und Kennwort

Bei jedem Verbindungsaufbau muss sich der Kunde mit seinem Einwahl-Benutzernamen anmelden und über sein Kennwort registrieren. Einwahl-Benutzername und Kennwort werden im Rahmen der Beauftragung vergeben und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

4.3 Kennwortänderung

Der Anbieter stellt dem Kunden in einem kennwortgeschützten Bereich auf den Serviceseiten unter <https://mein.osnatel.de> die Möglichkeit zur Kennwortänderung für Interneteinwahl, FTP- sowie POP3-Zugang zur Verfügung.

4.4 Zugriffsstatistik

Alle Interneteinwahlen des Kunden, die mit den von dem Anbieter zugeteilten Einwahl-Benutzernamen erfolgen, können im Rahmen des rechtlich Zulässigen rückwirkend für den aktuellen Kalendermonat bzw. für fünf Kalendermonate (gemäß Auftrag) auf den Serviceseiten unter <https://mein.osnatel.de> in einem kennwortgeschützten Bereich abgerufen werden. Anzeigt werden Einwahlzeit und -dauer sowie Datenübertragungsvolumen. Die Freischaltung für die Zugriffsstatistik erfolgt nach schriftlichem Auftrag des Kunden.

4.5 E-Mail-Account

4.5.1 Der Anbieter ermöglicht dem Kunden den Austausch von Internet-E-Mails im Store-and-forward-Verfahren auf Basis des Protokolls SMTP (Simple Mail Transfer Protocol).

4.5.2 Die vergebenen Adressen haben prinzipiell den Aufbau: „wunschname@osnanet.de“. Dem Kunden werden 3 E-Mail-Postfächer zur Verfügung gestellt, die über jeweils eine E-Mailadresse und eine Alias-Adresse angesprochen werden können. Der Anbieter wird Kundenwünsche hinsichtlich Einwahl-Benutzername und E-Mail-Wunschname soweit wie möglich berücksichtigen.

4.5.3 Der Kunde erwirbt kein Recht an den Namen dieser E-Mail-Adressen.

4.5.4 Jedes E-Mail-Postfach besitzt ein Speichervolumen von 250 MB. Überschreitet die Speicherung einer neu ankommenden E-Mail den maximal zur Verfügung stehenden Speicherplatz, so wird die Nachricht an den Absender zurückgeschickt. Der Lesezugriff für den Kunden auf sein Postfach erfolgt durch das POP3-Protokoll. Eingegangene, nicht abgerufene E-Mails werden, soweit keine andere Speicherdauer vereinbart ist, 90 Kalendertage gespeichert.

4.5.5 Soweit die Leistung Sicherheitspaket (Viren- und Spamschutz) vereinbart ist, gilt für die in den Ordner „Spam“ verschobenen E-Mails eine Speicherdauer von 2 bis 30 Kalendertagen, manuell einstellbar durch den Kunden. Die Voreinstellung durch den Anbieter beträgt 10 Tage. Nach Ablauf dieses Zeitraums, spätestens jedoch bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, ist der Anbieter zur Löschung berechtigt.

4.5.6 Der Anbieter behält sich vor, die Annahme von E-Mails zum Versand oder Empfang zurückzuweisen, wenn diese eine Größe von mehr als 50 MB haben oder auf andere Weise die gleichmäßige Bereitstellung von Kapazitäten für alle Kunden gefährdet erscheint (z.B. begründeter Verdacht der Versendung von „Web-Spamming“, Kettenbriefen oder „Junk-Mails“). Der Anbieter schuldet nicht die Versendung von Spam-Nachrichten, siehe Ziffer 1.5 der AGB.

Leistungsbeschreibung

DSL-Pakete (DSL Mini, DSL Maxi, DSL Mega, DSL Solo) und Festnetzanschluss

4.6 Webspacer

4.6.1 Der Anbieter stellt dem Kunden gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung „Webspacer“ auf einem Internetserver zur Verfügung, damit der Kunde Informationen im Internet mittels HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) veröffentlichen kann. Auf diese Weise kann der Kunde z. B. eine eigene Homepage gestalten und im Internet einstellen. Die Anbindung erfolgt durch den Anbieter an das Internet-Backbone des Anbieters. Der Anbieter ist berechtigt, den Speicherplatz durch eine interne Partitionierung entsprechender Systeme zur Verfügung zu stellen (virtueller Webserver), sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes vereinbart ist. Hierbei wird ausreichender Zugriffsschutz und die Administrierbarkeit durch den Kunden gewährleistet. Der Anbieter kann Inhalte, die dem Sittlichkeitsempfinden und der Vertorfung der Bundesrepublik Deutschland widersprechen, sowie rechtswidrige Inhalte zurückweisen. Eingestellte Inhalte geben in keiner Weise die Auffassung oder Meinung des Anbieters wieder. Bei den jeweiligen Produkten kann gemäß der Leistungsbeschreibung eine Begrenzung des monatlichen Transfervolumens vorgesehen sein. Ist nichts anderes vorrangig vereinbart, überlässt der Anbieter dem Kunden 10 MB Speicherplatz zur Einrichtung einer Homepage. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die gespeicherten Inhalte gelöscht.

4.6.2 Ist nichts vorrangig anderes bestimmt, erhält der Kunde eine Internetadresse nach dem Muster „http://www.osnanet.de/kundenname“.

4.6.3 Die Dienstleistung des Anbieters beschränkt sich auf den technischen Betrieb des Webservers sowie dessen Anbindung an die Internetschnittstelle des Anbieters (Internet Connectivity). Dieses Netz ist mittel- oder unmittelbar mit den üblichen Netzen des Internets zusammengeschaltet und nimmt an den üblichen Peering-Teil. Die Erreichbarkeit der Webseite aus anderen, nicht von dem Anbieter betriebenen Netzen ist von der Leistung Dritter abhängig, auf die der Anbieter keinen Einfluss hat. Für die Erreichbarkeit der Seite aus den von diesen Dritten betriebenen Netzen kann deshalb keine Gewähr übernommen werden. Die Internet Connectivity des Webservers hat außerhalb der üblichen Wartungsfenster eine Verfügbarkeit von 97 %, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen.

4.6.4 Der Anbieter ist in der Wahl des Servers, des jeweiligen Betriebssystems und der jeweiligen Partitionierung frei, sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes bestimmt ist. Es ist auch eine jeweilige nachträgliche Änderung möglich, soweit hierdurch keine maßgeblichen Interessen des Kunden berührt werden. Die Verantwortung für die Inhalte liegt nicht bei dem Anbieter, sondern ausschließlich bei dem Kunden.

4.6.5 Die einzustellende Webseite kann multimediale Elemente wie z.B. Texte, Grafiken und Fotos enthalten. Eine besondere Kontrolle oder Billigung der Inhalte durch den Anbieter erfolgt nicht. Dynamische Elemente wie CGI-Skripte, PHP, die Einbindung von Datenbanken oder ähnliche Anwendungen sind aus Sicherheitsgründen nicht möglich.

4.7 Wartungsfenster

4.7.1 In der Regel finden Wartungsarbeiten in der Zeit von 0.00 Uhr bis 5.00 Uhr statt (Wartungsfenster).

4.7.2 Ergänzend zu der vorgenannten Regelung ist der Anbieter berechtigt, auf den dem Kunden zur Verfügung gestellten Netzabschlussgeräten (NTFA, Multi-Box) jederzeit eine Software-Aktualisierung vorzunehmen, wenn dadurch die Stabilität der Dienste verbessert werden kann oder neue Dienste zur Verfügung gestellt werden können. Die Erreichbarkeit der Dienste wird dadurch für den Kunden in der Regel nur kurzfristig unterbrochen.

5 Störungsmeldung und -beseitigung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den Servicernummern des Anbieters zur Verfügung. Störungen werden in der Regel innerhalb von 24 Stunden beseitigt, wenn diese montags bis freitags während der Servicebereitschaft von 8.00 bis 18.00 (Ausnahme Wochenenden u. gesetzliche Feiertage) eingehen und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle des Anbieters und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung.

Störungen werden innerhalb der vorgenannten Störungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Wenn der Anbieter die definierte Entstörfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt der Anbieter dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 30 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von bis zu einem Werktag
- 50 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von mehr als einem Werktag
- 100 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von mehr als drei Werktagen.

6 Standardtarife

6.1 Ausgenommen von den gem. Preisliste pauschal abgerechneten Verbindungen (Telefonflats in nationale Festnetze und Community Flats) sind Gespräche zu Servicernummern, zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter, dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen) und Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen. Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen, Verbindungen zu Sonderrufnummern, Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines) sowie Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt und Verbindungen in Mobilfunknetze.

Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen finden die Entgelte für nationale bzw. für internationale Verbindungen Anwendung; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten. Nicht umfasst sind außerdem Verbindungen im Rahmen folgender Basisleistungen: Anrufweitschaltungen, Konferenzschaltung, Rückfragen. Diese Verbindungen werden gemäß dem in der zugehörigen Preisliste aufgeführten Tarif für nationale bzw. für internationale Verbindungen abgerechnet.

Die Optionen gelten nicht für Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten), Mehrwertdienste und Telekommunikationsdiensteanbieter, Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen, sowie öffentliche Verwaltungen, Finanzinstitute und Krankenhäuser.

6.2 DSL Maxi, DSL Mega und DSL Solo beinhalten einen während der Vertragslaufzeit zeitlich und volumenmäßig unbegrenzten Internetzugang (Internetflatrate), der ausschließlich für den im Auftrag genannten DSL-Anschluss gilt.

7 Optionstarife

7.1 Optionen für Festnetzanschluss

Bei Vereinbarung der Option Telefonflat in die nationalen Festnetze kann der Kunde Gespräche für 0 ct in die deutschen Festnetze führen. Die Regelungen nach Ziffer 6.1 zum Geltungsbereich der Telefonflat gelten entsprechend.

Bei Vereinbarung der Option Internet-Flat erhält der Kunde einen während der Vertragslaufzeit zeitlich und volumenmäßig unbegrenzten Internetzugang (Internetflatrate), der ausschließlich für den im Auftrag genannten Anschluss gilt.

7.2 Optionen für Festnetzanschluss und DSL-Pakete (keine Geltung für DSL-Solo)

Bei den optionalen Minutenkontingenten ist die enthaltene Minutenmenge pro Monat der zugehörigen Preisliste zu entnehmen. Der erste Monatszeitraum beginnt mit der Freischaltung. Über das Kontingent hinausgehende Minuten werden nach dem in der Preisliste aufgeführten Tarif abgerechnet. Nicht genutztes Minutenkontingent ist nicht in den nächsten Monat übertragbar.

Bei den optionalen Mobilfunktarifen kann der Kunde für die in der Preisliste bestimmte Minutenanzahl Sprachverbindungen für 0 ct führen. Die betroffenen nationalen Mobilfunknetze, für die die Tarifoptionen gelten, sind der Preisliste zu entnehmen.

Ausgenommen von den Mobilfunkoptionen sind Gespräche zu Servicernummern, zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter, dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen), Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen, Verbindungen zu Sonderrufnummern, Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines) sowie Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt. Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen finden die Entgelte für nationale bzw. für internationale Verbindungen Anwendung; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten. Nicht umfasst sind außerdem Verbindungen im Rahmen folgender Basisleistungen: Anrufweitschaltungen, Konferenzschaltung, Rückfragen. Diese Verbindungen werden gemäß dem in der zugehörigen Preisliste aufgeführten Tarif für nationale bzw. für internationale Verbindungen abgerechnet. Die Optionen gelten nicht für Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten), Mehrwertdienste und Telekommunikationsdiensteanbieter, Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen, sowie öffentliche Verwaltungen, Finanzinstitute und Krankenhäuser.

Bei den optionalen Auslandstarifen kann der Kunde für die in der Preisliste bestimmte Minutenanzahl Sprachverbindungen für 0 ct in bestimmte ausländische Festnetze führen; die betroffenen ausländischen Festnetze, für die die Tarifoptionen gelten, sind der Preisliste zu entnehmen.

Ausgenommen von den optionalen Auslandstarifen sind Gespräche zu Servicernummern, zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter, dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen), Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen, Verbindungen zu Sonderrufnummern, Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines) sowie Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt und Verbindungen in Mobilfunknetze. Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen finden die Entgelte für nationale bzw. für internationale Verbindungen Anwendung; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten. Nicht umfasst sind außerdem Verbindungen im Rahmen folgender Basisleistungen: Anrufweitschaltungen, Konferenzschaltung, Rückfragen. Diese Verbindungen werden gemäß dem in der zugehörigen Preisliste aufgeführten Tarif für nationale bzw. für internationale Verbindungen abgerechnet. Die Optionen gelten nicht für Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten), Mehrwertdienste und Telekommunikationsdiensteanbieter, Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen, sowie öffentliche Verwaltungen, Finanzinstitute und Krankenhäuser.

Die Optionen sind ausschließlich mit einem Festnetzanschluss oder einem DSL-Paket erhältlich und gelten nur für den jeweilig beauftragten Anschluss.

Stand: 20.10.2009