

LEISTUNGSBESCHREIBUNG PRIVATKUND*INNEN

1 ALLGEMEIN

1.1. Die folgende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die auf Basis des von der Stadtwerke Neustadt a. Rbge. GmbH (nachfolgend Internet Service Provider bzw. ISP) betriebenen Glasfasernetzes angebotenen Produkte und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Optionen.

1.2. Alle Leistungsmerkmale, die in der Leistungsbeschreibung beschrieben sind, gelten ausschließlich für die RASANNNT Privatkundentarife. Die RASANNNT Privatkundentarife können durch optional buchbare Pakete und Zusatz-Optionen erweitert und ergänzt werden. Für alle Optionen gelten, sofern diese nicht in der nachfolgenden Leistungsbeschreibung geregelt sind, die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Geschäftsbedingungen sowie Leistungsbeschreibungen und Preislisten. Der ISP behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

1.3. Die Produkte werden nur im Bereich des dafür ausgebauten Netzgebietes und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung (Glasfaser-Hausanschluss) bereitgestellt.

2 PRODUKTE

Die Rasannt Privatkundentarife umfassen Internet, Telefonie sowie IP-TV, wobei letzteres optional hinzugebucht werden kann.

3 NUTZUNGSBESTIMMUNGEN

Die als Privatkundentarife gekennzeichneten Produkte, Tarife oder Optionen dürfen ausschließlich von Privatkunden zu nicht kommerziellen, freiberuflichen oder gewerblichen Zwecken genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zur ständigen Alleinnutzung oder zum gewerblichen Gebrauch zu überlassen. Eine Einwilligung hat der Kunde schriftlich von dem ISP einzuholen. Der ISP kann die Einwilligung nur aus sachlichen Gründen verweigern.

4 PRODUKTWECHSEL UND WECHSELGARANTIE

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart beauftragen. Der Wechsel bedingt allerdings, dass die für das Produkt mit höherem Basisentgelt vorgesehene Vertragslaufzeit, ohne Anrechnung einer etwaigen Vertragslaufzeit für das bisherige Produkt, zu laufen beginnt. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart ist nur mit Wirkung zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit möglich. In diesem Fall bedingt ein Downgrade einen Neuvertrag ohne Neukundenvorteile mit der für das jeweilige Produkt vertraglich vereinbarten Laufzeit.

5 BESTELLUNG/ABBESTELLUNG VON OPTIONEN (EXCLUSIVE HARDWARE)

Zusätzliche zum Bestellzeitpunkt verfügbare Tarifoptionen der Produkte können, sofern und soweit bei den einzelnen Optionen nicht anders beschrieben, jederzeit bestellt und gemäß gesonderter Kündigungsregeln unabhängig von der Laufzeit des Hauptvertrages abbestellt werden. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen ändert die Vertragslaufzeit für den Basis Dienst und seine bestellten Optionen nicht.

6 VERFÜGBARKEIT UND QUALITÄTSPARAMETER

6.1 Verfügbarkeit

In den Grenzen der vertraglich vereinbarten und gemäß Produktinformationsblatt und Auftragsblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich der ISP und deren vorgelagerte Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden an das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“). Soweit die technische kundeneigene Ausstattung des Kunden nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Verfügbarkeit der einzelnen Privatkunden Produkte wird zum maßgeblichen Teil von den Vor-dienstleistern und der Infrastruktur „Dritter“ bestimmt. Sie liegt in der Regel bei 97,5% im Jahresmittel. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten einberechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten von bis zu vier Stunden/Kalendermonat (normales Wartungsfenster ist zwischen 0:00 Uhr und 4:00 Uhr)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler/Störungen bei Gesprächen zu Teilnehmern, welche bei anderen Netzbetreibern verursacht werden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt

6.2 Störung

Als Störungen werden alle Zustände bezeichnet, bei denen Systeme oder Dienste nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar oder stark beeinträchtigt sind. Der ISP ist nur für die Beseitigung von Störungen verantwortlich, die in den technischen Einrichtungen des ISP bzw. den von ihm betriebenen technischen Einrichtungen, die sich in der Regel bis zum Übergabepunkt erstrecken, auftreten. Soweit nicht anders vereinbart, ist der ISP zu etwaigen Störungsbeseitigungen an ihm nicht gehörenden Einrichtungen, insbesondere der Innenhausverkabelung, nicht berechtigt und auch nicht verpflichtet.

6.2.1 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Jeder Kunde ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an den ISP im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise in seinem Verantwortungsbereich und somit außerhalb der Verantwortung des ISP liegt. Der Kunde wird dem ISP die Aufwendungen ersetzen, die durch die Überprüfung seiner technischen Einrichtungen entstanden sind, sofern keine oder vom Kunden zu vertretende Störungen der Einrichtungen des ISPs vorlagen und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können. Der Kunde ist angehalten, die Symptome einer Störung sowie die Statusanzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben. Der Kunde verpflichtet sich, Störungen der von ihm genutzten Produkte sowie Störungen an der von dem ISP zur Verfügung gestellten Hardware und an den überlassenen Einrichtungen nur von dem ISP beseitigen zu lassen. Letzteres gilt nur, wenn die Hardware nicht Eigentum des Kunden ist.

6.2.2 Unterstützung und Störungsannahme und Beseitigung

Für die Störungsannahme sowie die Unterstützung bei technischen Problemen hält der ISP eine telefonische Hotline bereit. Die Nummer wird dem Kunden bei Vertragsbeginn mitgeteilt. Diese Störungshotline ist Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr (mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen) zu erreichen.

Der ISP wird Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen seiner bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zügig innerhalb der Regelstörungszeit (Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind) beseitigen. In aller Regel beinhaltet dies die Beseitigung von Störungen am nächsten Arbeitstag. Störungen, deren Beseitigung der Mithilfe und/oder Beauftragung von „Dritten“ bedarf, insbesondere Tiefbau- und/oder Spleißarbeiten, können je nach Genehmigung durch Behörden länger dauern.

Im Falle einer Störung wird ein Störungsticket erstellt. Die Ticketnummer wird dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt und gilt bei Rückfragen immer als Referenznummer zur gemeldeten Störung. Ohne ein aktives Störungsticket besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

7 GLASFASER-HAUSANSCHLUSS

Voraussetzung für die Bereitstellung der Dienste des ISP ist der Anschluss des Gebäudes an das von dem ISP betriebene Glasfasernetz („Glasfaser-Hausanschluss“) sowie die erforderliche Verkabelung im Gebäude vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zum optischen Netzabschlusspunkt (ONT) in den Räumen des Kunden. Können die Produkte des ISP aufgrund eines fehlenden Grundstücks- und Gebäudenutzungsvertrags oder fehlender bzw. unzureichender Hausverkabelung (NE4) im Gebäude nicht bereitgestellt werden, besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht des ISP gemäß § 3 Absatz 6 der AGB bzw. ein Sonderkündigungsrecht des ISP gemäß § 45a TKG.

8 BETRIEB, ERWEITERUNG UND ÄNDERUNG VON KUNDENANLAGEN UND EMPFANGSGERÄTEN/MITTELUNGSPFLICHTEN

Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen des ISP oder Dritter ausgeschlossen sind. Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber dem ISP anzumelden und ihre Ausführung mit dem ISP abzustimmen. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung des ISP nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die technischen Vorrichtungen vorzunehmen. Der ISP behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder die Hardware selbst jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht mehr zugesichert werden.

9 ZUTRITTSRECHT

Der Kunde hat dem Beauftragten des ISP den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Erstinstallation des Hausanschlusses, zur Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und dieser Leistungsbeschreibung, insbesondere zur Errichtung, der Betriebs-sicherung und Entstörung oder der Feststellung der dem ISP zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten. Trifft der Vertretungsbevollmächtigte des ISP den Kunden zu dem beidseitig vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installations- und Entstör- bzw. Prüfungsleistung von dem ISP durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale gemäß Preisliste (Anfahrtpauschale) in Rechnung gestellt.

10 ROUTER

Zur Nutzung der Produkte des ISP ist es erforderlich, einen Router mit dem ONT zu verbinden. Der Kunde kann den von dem ISP bereitgestellten Router oder einen eigenen Router verwenden.

10.1 Sorgfaltspflicht

Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaser-Hausanschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen der Privatkunden Produkte des ISP und der Zusatz-Optionen wird nur bei Verwendung eines von dem ISP gestellten Routers voll umfänglich gewährleistet. Das Eigentum am Router geht auf den Kunden über. Ungeachtet dessen verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang mit dem Router. Jegliche Manipulationen, wie beispielsweise das Aufspielen von Software oder das Öffnen des Gehäuses, kann die Funktionsfähigkeit beeinträchtigen.

10.2 Einrichtung/Betrieb

Der ISP ist berechtigt, in Übereinstimmung mit § 100 TKG Daten des Kunden in Bezug auf die Verbindung zum Glasfasernetz des ISP auch aus dem von dem ISP gelieferten Endgerät (Router) des Kunden zu erheben und zu verwenden, um

Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen oder am Kundenendgerät zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.

Bei zur Miete überlassenen Routern ist der ISP berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem Router zu installieren sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist der Router für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen. Bei zum Kauf überlassenen Routern ist der Kunde verpflichtet, selbst dafür Sorge zu tragen, dass die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung von dem Hersteller vorgenommen werden können.

10.3 Kundeneigener Router

Gemäß dem Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten ist der Kunde berechtigt, einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die Zugangsdaten für den Telefondienst werden dem Kunden von dem ISP zur Verfügung gestellt.

Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inklusive aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann bei Verwendung eines kundeneigenen Routers nicht gewährleistet werden. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen. Der ISP übernimmt in diesem Fall keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb der kundeneigenen Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaseranschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.

Insbesondere ist zu berücksichtigen, dass mit Ausfall des Internets auch die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann und die einwandfreie Notruf-funktion (110, 112) des ISP auf Grund der von dem Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann.

10.4 Anschluss des Routers

Der Anschluss des Routers obliegt dem Kunden.

Auf Wunsch und gegen Aufpreis kann der Kunde einen Vor-Ort-Einrichtungsservice buchen, bei dem die Inbetriebnahme des von dem ISP bereitgestellten Routers von einem durch den ISP bestellten Fachmann durchgeführt wird. Es gilt zu beachten, dass der von dem ISP zur Verfügung gestellte Router bereits für eine Internet-Verbindung vorkonfiguriert geliefert wird. Eine weitere Hausverkabelung ist im Vor-Ort-Einrichtungsservice nicht vorgesehen. Für die Erbringung des Vor-Ort-Einrichtungsservices vereinbart der Kunde mit von dem ISP benannten Servicepartner(n) einen Installationsstermin zu deren üblichen Geschäftszeiten. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten. Trifft der Servicetechniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung von dem ISP durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale gemäß Preisliste (Anfahrtspauschale) in Rechnung gestellt. Die Installationsleistung gilt auch dann als erbracht, wenn die Ursache eines erfolglosen Installationsversuchs an fehlerhaften, nicht standardmäßig konfigurierten oder nicht kompatiblen Endgeräten (PC, Telefon etc.) des Kunden liegt. Bei einem Verzicht des Kunden auf Installationsleistungen besteht kein Anspruch auf Minderung des Bereitstellungsentgeltes.

11 INTERNETDIENST

11.1 Produktvarianten

Der ISP stellt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Bestimmungen eine breitbandige Datenverbindung zur Übermittlung von IP-Daten-Paketen zum und vom Internet zur Verfügung.

Die Breitband-Internetverbindung ermöglicht es dem Kunden, einen schnellen Zugang zum Internet, mit dem im Vertrag definierten Download- und Upload-Bandbreiten, zu nutzen. Der Internetanschluss wird am ONT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt. Die in den Produkten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten verstehen sich als vereinbarte Übertragungswerte der Anschlussleitung bei FTTH (Glasfaser bis in das Haus). Der ISP gewährleistet, dass die Übertragungsleistung auf der Anschlussleitung (jeweils inklusive Protokoll-Overhead) die Leistung gemäß Produktinformationsblatt erreicht. Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit im von dem ISP betriebenen IP-Netz bezieht sich auf die Übergabe aus dem von dem ISP überlassenen Router zum eigenen Netz (W-LAN, Lan, etc.). Siehe auch Produktinformationsblätter zu den Privatkunden Tarifen.

Die Übertragungsgeschwindigkeit ab Netzabschlusspunkt (ONT) und Router kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des Routers, der Leistungsfähigkeit der PCs des Kunden und deren Einstellung (Betriebssystem, Browser, etc.) oder der Übertragungsstrecke zwischen Netzabschlussgerät (ONT) des ISP und den PCs des Kunden, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab ONT kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab ONT effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann.

11.2 Bereitgestellte Daten Dritter

Im Internet oder im Netz des ISP von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen des ISP.

11.3 Internet-Flatrate und Nutzungsbedingungen

Die Breitbandanschlüsse des ISP werden mit einer Internet-Flatrate bereitgestellt, d.h. mit einem Pauschaltarif für Internetverbindungen und deren Datenübertragung. Die monatliche Pauschale für den Internetanschluss ist in den entsprechenden Produkten enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit ist abrechnungsirrelevant. Die Internetverbindungen, die über die

Privatkunden Produkte des ISP aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internetnutzung. Bei Privatkundenprodukten ist es unzulässig, über den Anschluss im Internet Daten oder Dienste für einen unbegrenzten oder einen den persönlich bekannten Personenkreis hinausgehenden Nutzerkreis bereitzustellen (zum Beispiel Betreiben von Servern etc.).

11.4 IP-Adresse

Der ISP vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 6 (IPv6). Die IPv6-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert.

Je nach Tarif, technischer und tatsächlicher Realisierbarkeit kann der Kunde den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll IPv4 als Zusatzoption gegen Entgelt hinzubuchen.

Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z. B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Der ISP verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen. 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 dieser Dienstleistung. Der ISP ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von dem ISP automatisch neu vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz des ISP von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen des ISP.

11.5 Nutzungsbeschränkungen des Internetdienstes

Der ISP hat ferner das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Gesamtverfügbarkeit des Netzes gefährdet oder die bestimmungsgemäße Nutzung des Dienstes überschritten wird. Der ISP behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der ISP behält sich außerdem das Recht vor, bei überdurchschnittlichem Gebrauch des Internetzugangs die Bandbreite zu drosseln. Dies gilt nicht als Störung. Internet-einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Gewährleistung der Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz ist nicht möglich.

12. TELEFONIEDIENST

Die nachfolgenden Bestimmungen des ISP regeln das Angebot von Sprachtelefonie. Der ISP stellt dem Kunden im Rahmen seiner technischen betrieblichen Möglichkeiten einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung. Mithilfe von überlassenen und/oder eigenen Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen.

12.1 Leistungen

Der Telefoniedienst für Privatkunden umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle)
- 1 Einzelrufnummer; bis zu 10 Rufnummern zubuchbar
- Rufnummernmitnahme ohne Aufpreis.

Der Telefoniedienst für Privatkunden basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP). Das SIP ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei oder drei Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert.

Bei Verwendung von maximal 10 Einzelrufnummern werden diese mit einem eigenen SIP-Account registriert. Das SIP-IP-Endgerät (z.B. AVM FRITZ!Box), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet dabei die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu. Der ISP überlässt für Privatkunden einen SIP-Account. Die zur Registrierung nötigen Kennungen werden über ein automatisches Einrichtungsverfahren auf der von dem ISP beigestellten Hardware (z.B. AVM FRITZ!Box) übertragen. Für den Fall, dass der Kunde ein eigenes Endgerät nutzt, werden die für die Einrichtung notwendigen Daten dem Kunden postalisch zur Verfügung gestellt.

12.2 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird. Sofern es der Kunde wünscht und dies technisch möglich ist, kann der ISP netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren. Die Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte später eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche gewünscht sein, so kann der ISP für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

12.3 Leistungsmerkmale

Mit dem von dem ISP bereitgestellten Router stehen dem Kunden die nachfolgenden Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung:

Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt.

Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung wird ein ankommender Ruf z.B. durch einen Ton signalisiert.

Ruhe vor dem Telefon

Allen ankommenden Rufen wird ein „Besetzt“ signalisiert. Das SIP-Endgerät (Router) erzeugt hierbei keinen Klingelton.

3er-Konferenz

Zu zwei weiteren Gesprächsteilnehmern kann gleichzeitig eine Verbindung hergestellt werden, wobei jeder Teilnehmer mit jedem reden und die anderen beiden hören kann.

Mit einem am bereitgestellten Router angeschlossenen, analogen Faxgerät der Klasse G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) können grundsätzlich Faxe gesendet und empfangen werden. Der Dienst „Fax“ wurde für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze konstruiert, daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes nicht mit allen vorhandenen Faxgeräten gewährleistet werden. ISDN-PC-Karten funktionieren nicht. Für eine verbesserte Stabilität an SIP-basierenden Anschlüssen wird das Protokoll T.38 unterstützt. Dieses kann vom Kunden auf dem für das Fax verwendeten Anschluss des Routers aktiviert werden. Die erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 KBit/s oder die Übermittlung von Faxnachrichten nach dem T.30 Protokoll wird nicht unterstützt. Vom Kunden durch entsprechende Störungsmeldungen veranlasste Vor-Ort-Einsätze wegen nicht funktionierender Faxübertragungen sind ggf. kostenpflichtig gemäß Preisliste.

12.4 Telefonarife

Grundlage für die Abrechnung der Telefonverbindungen ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste. Eine vollständige Darstellung aller In- und Auslandsgesprächsgebühren ist in der Preisliste des ISP aufgelistet. Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine jeweils gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die jeweils aktuell gültige Preisliste jederzeit im Internet unter <https://rasannnt.de/downloads/> zu finden ist.

12.4.1 Telefonie-Flatrates

Der ISP bietet seinen Kunden wahlweise verschiedenen Telefonie-Flatrates an. Eine Telefonie-Flatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den in der jeweiligen Telefonie-Flatrate genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt.

Die Zusatzoption Telefonie-Flatrate gilt nicht für Mehrwertdienste und Telekommunikationsdiensteanbieter sowie nicht für Anbieter und Betreiber von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter oder Betreiber von Faxbroadcastdiensten, Call-Center-, Telefonmarketing- und Marktforschungsdienstleistungen. Die Zusatzoption Telefonie-Flatrate findet ferner keine Anwendung für die dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen.

Ferner sind von dieser Zusatzoption Call-by-Call Verbindungen und diverse Service-Rufnummern (z.B. 0900) ausgenommen und Preselection ist nicht möglich. Der ISP bietet verschiedene Telefonie Flatrates optional an. Sie umfassen eine zusätzlich buchbare (kostenpflichtige) Telefonie-Flatrate ins deutsche Festnetz, eine Telefonie-Flatrate in deutsche Mobilfunknetze, eine Telefonie-Flatrate für Europa und Nordamerika sowie eine Telefonie-Flatrate International in bestimmte Ziele des Auslands. Der Kunde darf die Zusatzoption Telefonie-Flatrate nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Die Zusatzoption Telefonie-Flatrate kann nicht für die Erbringung von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Angeboten von Call-Centern, Meinungsforschungsinstituten, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketing-dienstleistungen sowie öffentlichen Verwaltungen, Finanzinstituten und Krankenhäusern) beauftragt werden. In diesen Fällen ist der ISP berechtigt, die Annahme des Auftrages zu verweigern. Die Option Telefonie-Flatrate setzt einen Glasfaser-Hausanschluss sowie einen bestehenden Internetvertrag mit dem ISP voraus. Die jeweilige Option kann je Sprachkanal nur einmal beauftragt werden. Telefonie-Flatrates haben eine Mindestlaufzeit von drei Monaten und sind danach monatlich kündbar jeweils zum Monatsende.

12.4.1.1 Zusatzoption „Flatrate ins deutsche Festnetz“

Diese Option kann kostenpflichtig jederzeit hinzu gebucht und nach Ablauf der Mindestlaufzeit von drei Monaten monatlich gekündigt werden.

12.4.1.2 Zusatzoption „Flatrate ins deutsche Mobilfunknetz“

Diese Option kann kostenpflichtig jederzeit hinzu gebucht und nach Ablauf der Mindestlaufzeit von drei Monaten monatlich gekündigt werden.

12.4.1.3 Zusatzoption „Flat Europa & Nordamerika“

Diese Option kann kostenpflichtig jederzeit hinzu gebucht und nach Ablauf der Mindestlaufzeit von drei Monaten monatlich gekündigt werden.

Die von dieser Zusatzoption umfassten Länder können auf der Webseite des ISP unter <https://rasannnt.de/downloads/> eingesehen oder dem geschlossenen Vertrag entnommen werden. Die im Internet veröffentlichten Angaben haben vorrangige Geltung.

12.4.1.4 Zusatzoption „Flat International“

Diese Option kann kostenpflichtig jederzeit hinzu gebucht und nach Ablauf der Mindestlaufzeit von drei Monaten monatlich gekündigt werden.

Die von dieser Zusatzoption umfassten Länder können auf der Webseite des ISP unter <https://rasannnt.de/downloads/> eingesehen oder dem geschlossenen Vertrag entnommen werden. Die im Internet veröffentlichten Angaben haben vorrangige Geltung.

12.4.1.5 Besondere Pflichten für Telefonie-Flatrate Kunden

Nimmt der Kunde eine der von dem ISP angebotenen Telefonie-Flatrates in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der Infrastruktur des ISP verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage Regel) zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonie-Flatrates nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde:

- Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch den ISP vermeidet,
- Anrufweiterleitungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
- eine Anrufweiterleitung dauerhaft einrichtet, die nicht nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der dem ISP genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen dient,
- Privatkunden- Produkte/-tarife gewerblich nutzt, gelegentliche und

untergeordnete Nutzungen bleiben außer Betracht,

- Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt,
- Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Call Shops, Werbehotlines, Callthrough) durchführt,
- Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer oder Konferenzdienste) aufbaut, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden.
- Verbindungen zu Rufnummern aufbaut, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z.B. Radio über das Telefon hören),
- Verbindungen aufbaut, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben,
- vergleichbare Verbindungen gemäß dieser Aufstellung herstellt.

Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Telefonie-Flatrate durch den Kunden ist der ISP berechtigt, die Telefonie-Flatrate außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Telefonie-Flatrate von dem ISP gebucht hätte.

Ferner ist der Kunde verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht den vorgenannten Bestimmungen einer Flatrate unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Der ISP ist berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Alle weiteren Verbindungen, die nicht in den gebuchten Telefonie-Flatrates beinhaltet sind, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten entsprechend der Nutzung abgerechnet.

12.5 Leistungsbeschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse. Die Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen, sowie die Nutzung von ISDN PC-Karten werden nicht unterstützt. Die Nutzung von besonderen Notrufanschlüssen (z.B. Aufzugsanlagen, Brandmeldeanlagen, Hausnotrufgeräten usw.) kann nicht gewährleistet werden. Bei eingeschränkten Verbindungen in andere Netze (bzgl. der Übertragungsqualität und Leistungsmerkmale) ist der ISP nicht verantwortlich. Verbindungen in das nicht EU-Ausland, werden zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern hergestellt, sofern und soweit dies von dem ISP mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde. Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Eine Garantie auf eine feste Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht gegeben. Wählt der Kunde den ISP als Teilnehmernetzbetreiber, so wird der ISP auch als Verbindungsnetzbetreiber fest voreingestellt. Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich. Der ISP weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der ISP Teilnehmeranschluss nicht die Einwahl sämtlicher Onlinedienste-Rufnummern und geschlossener Benutzergruppen (Closed-User-Groups) unterstützt. Haus-Notrufsysteme und Alarmanlagen können nicht gesichert über den VoIP-Dienst betrieben werden. Der ISP behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicrufnummern und -diensten (z.B. SMS), durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen. Aufgrund gesetzlicher Regelung und im Interesse des Kunden stellt der ISP Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Auch behält sich der ISP vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden, einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren.

12.6 Einzelbindungsnachweis/Einwendungen gegen Rechnungen

12.6.1 Einzelbindungsnachweis

Der Kunde erhält von dem ISP auf Wunsch kostenfrei eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten d.h. kostenpflichtigen Verbindungen (Einzelbindungsnachweis, „EVN“). Der EVN wird dem Kunden kostenlos elektronisch per Mail bereitgestellt. Der Kunde kann zwischen einem ungekürzten und einem um drei Stellen gekürzten Einzelbindungsnachweis wählen. Die Übersicht enthält nicht die pauschal mit einer Telefonie-Flatrate abgebildeten Verbindungen. In der Einzelbindungsnachweisübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Hat der Kunde einen Einzelbindungsnachweis beantragt, ist er verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass ihm mit dem Einzelbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.

12.6.2 Speicherung der Verbindungsdaten

Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verbindungsdaten werden von dem ISP aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt. Hat der Kunde Einwendungen gegen die Verbindungsentgelte erhoben, dürfen die Verbindungsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft den ISP weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsdaten noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

12.6.3 Entgeltforderungen

Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat der ISP Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als 6, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den

entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Fordert der ISP ein Entgelt auf der Grundlage dieser Durchschnittsberechnung, so erstattet der ISP das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.

12.7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

12.7.1 Terminvereinbarung

Soweit für die betreffende Leistung von dem ISP die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen (z.B. Zugang zum Hausanschluss) erforderlich sind, wird der Kunde dem ISP bzw. seinen Erfüllungshelfern die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist die Installation zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat nicht möglich, ist er dem ISP gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und eventuell anfallende Mehraufwendungen verantwortlich.

12.7.2 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

- alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von dem ISP oder dessen Beauftragten ausführen zu lassen,
- bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist,
- die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist.

Verstößt der Kunde gegen die oben genannten Pflichten, ist der ISP sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

12.8 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

Bei bestimmten Produkten, wie z.B. den Telefonie-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

12.9 Teilnehmerverzeichnis/Inversuche

12.9.1 Telefonbucheintrag

Der ISP wird auf Wunsch des Kunden dessen notwendige Daten (Adresse, Name und Rufnummer) unentgeltlich an einen Herausgeber eines allgemein zugänglichen Telefonverzeichnisses zwecks Aufnahme in ein solches weiterleiten. Der Kunde hat das Recht, seinen Eintrag in einem Telefonverzeichnis prüfen, berichtigen und wieder streichen zu lassen.

12.9.2 Auskunftserteilung und Inversuche (Rückwärtssuche)

Der ISP darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er sich einverstanden erklärt hat. Standardmäßig ist die Inversuche gesperrt. Der Kunde kann sich für oder gegen eine so genannte Inversuche/Rückwärtssuche entscheiden, bei der nicht wie im herkömmlichen Sinne eine zu einer Kombination aus Namen und Adresse gehörende Rufnummer gesucht wird, sondern anstelle dessen der Anfragende Name und Anschrift zu einer bekannten Rufnummer erfragen kann. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag entweder in schriftlicher Form (z.B. Brief) oder in Textform (z.B. E-Mail) an den ISP.

12.10 Identifizierung belästigender Anrufe

Eine Identifizierung von Anschlüssen, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, ist auf schriftlichen Antrag des Kunden an den ISP möglich, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein. Die Anrufe sind dafür zwingend nach Datum und Uhrzeit einzugrenzen. Dies gilt auch bei Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des Anrufers.

12.11 Rufnummernportierung, Anbieterwechsel und Portierungsrabatt

Der ISP bietet Unterstützung des Kunden beim Anbieterwechsel, bei der Portierung von geografischen Rufnummern sowie bei der Kündigung von bestehenden Telefonanschlüssen an. Dadurch können bei einem Wechsel von einem anderen Telekommunikationsanbieter die bisherige(n) Rufnummer(n) beibehalten werden, vorausgesetzt es kommt nicht zu einem gleichzeitigen Wechsel des Ortsnetzes.

12.11.1 Beauftragung

Hierzu füllt der Kunde ein Auftragsformular bzw. online die jeweiligen Zeilen zur Rufnummernübernahme bzw. Kündigung des aktuellen Anschlusses mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anbieter und Anschlussinhaber aus und sendet das Auftragsformular im Original zurück an den ISP.

Im Rahmen des Online-Bestellvorgangs ist es ausreichend, wenn der Kunde die entsprechend gekennzeichneten Felder ausfüllt. Sollten für die Kündigung des bestehenden Anschlusses bzw. für die Rufnummernportierung ein schriftlicher Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen erforderlich sein, wird der Kunde (ggf. in enger Abstimmung mit weiteren oder personenverschiedenen bisherigen Anschlussinhabern) diese nach Übersendung durch den ISP unverzüglich ausfüllen und, soweit er Anschlussinhaber ist, selbst unterschreiben sowie, für den Fall, dass weitere oder personenverschiedene Anschlussinhaber vorhanden sind, die Unterlagen auch von diesen unterschreiben lassen und sie im Anschluss dem ISP übersenden. Soweit die Unterlagen ordnungsgemäß vorliegen, führt der ISP die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Anbieter im Auftrag des Kunden durch und/oder koordiniert die Portierung der Rufnummer(n).

Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) wird durch den Kunden selbst vorgenommen. Ohne die ordnungsgemäße Beauftragung des Anbieterwechsels, die Kündigung des bestehenden Anschlusses und/oder die Rufnummernportierung (mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss) durch den Kunden und/oder den/die Anschlussinhaber, ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt, mindestens einen Monat vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei dem ISP eingeht. Die Rufnummernportierung von einem, vom Kunden bereits gekündigten Anschluss ist nur dann möglich, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt, spätestens jedoch zwei Monate nach Abschaltung des Anschlusses bei dem ISP eingeht. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung bzw. dem Anbieterwechsel nicht hinreichend nach, sodass die Kündigung und/oder Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die, seitens des ISP erfolgte, Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Telekommunikationsanbieter zurücknimmt bzw. widerruft.

12.12 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens des ISP zur Verfügung zu stellenden Anschluss verfügt oder eine bestehende Teilnehmerrufnummer nicht beibehalten will, teilt der ISP dem Kunden schriftlich eine Teilnehmerrufnummer zu.

12.13 Notruf

Der Telefoniedienst der Privatkunden Tarife des ISP unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Der ISP kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen Standort abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen. Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Bei Ausfall der Stromversorgung ist die Notruffunktion nicht gewährleistet.

12.14 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrung

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von dem ISP im Rahmen des rechtlich Zulässigen, sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten des ISP zur Verfügung gestellt. Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x. Verbindungen zu Service-Rufnummern, bei denen der Verbindungspreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz des ISP gesperrt. Dies betrifft u.a. Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummernangabe 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde den ISP mit einem separaten Auftragsformular beauftragen, um solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung eines von dem ISP beauftragten dritten Diensteanbieters. Hierfür gelten die Preise und Bedingungen des dritten Diensteanbieters, der auch Ansprechpartner für alle Anfragen und Einsprüche bzgl. dieser Rechnungen ist, in keinem Fall jedoch der ISP. Der ISP behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen. Der ISP behält sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt der ISP dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

12.15 Rufnummeranzeige und -unterdrückung

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion.

13 IP TV

13.1 Allgemein

Der ISP stellt bei entsprechender Beauftragung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden das IP TV Produkt RASANNT-TV optional zu Verfügung. Der ISP bietet digitales Fernsehen und digitale Hör- und Rundfunkdienstleistungen an, indem die Programmsignale Dritter unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen und lizenzrechtlichen Vorgaben weiterverteilt werden. Verträge des ISP über digitales Fernsehen werden ausschließlich mit volljährigen Privatkunden abgeschlossen. Dabei kann der Kunde RASANNT-TV als Komplettangebot mit einem Internet/Telefonie - Produkt und einer Vielzahl an Sendern in SD- und HD- Qualität, sowie Zugang zu Mediatheken genießen. Das Basispaket BASIC-TV ist Voraussetzung für alle weiteren IP TV Pakete/TV-Services. Der Kunde kann das Basispaket BASIC-TV um Zusatzpakete, -optionen und Geräte erweitern.

13.2 Nutzungsvoraussetzungen

Voraussetzungen für die Nutzung von RASANNT-TV ist ein vorhandener oder gleichzeitig bei der Stadtnetze Neustadt a. Rbge. GmbH & Co.KG, Hertzstraße 3, 13155 Neustadt a. Rbge zu beauftragender Glasfaser-Hausanschluss sowie ein Dienstevertrag mit dem ISP über ein RASANNT Produkt (Internet und/oder Telefoniedienst). Zur Nutzung von RASANNT-TV auf einem Fernsehgerät ist in der Regel ein geeignetes Empfangsgerät (Receiver) erforderlich. Einem geeigne-

ten Empfangsgerät (Receiver) entspricht entweder die bei dem ISP zu mietende oder zu kaufende Set-Top-Box oder internetfähige Endgeräte oder eine entsprechende App.

Zur Nutzung von RASANNNT-TV auf einem mobilen Gerät (Tablet, Smartphone oder PC) bedarf es einer App. Der Umfang und die Nutzung von RASANNNT-TV auf den unterschiedlichen Geräten kann vom gebuchten RASANNNT-TV Paket abhängen. Die Set-Top-Box und/oder die entsprechende App muss zur einwandfreien Nutzung von Hör und Rundfunkprogrammen über eine Internetanbindung verfügen.

13.3 Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit von RASANNNT-TV beträgt 24 Monate und startet mit der technischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses (sofern Buchung im Rahmen des Dienstvertrages erfolgt). Bucht der Kunde RASANNNT-TV während der bestehenden Laufzeit seines Dienstvertrages hinzu, beginnt die Vertragslaufzeit mit der Vertragsbestätigung in Textform durch den ISP, frühestens jedoch mit der Zustellung ggf. erforderlicher Hardware (z.B. Set-Top-Box). Bei nachträglicher Hinzubuchung weiterer RASANNNT-TV Pakete oder RASANNNT-TV Optionen kommt der Vertrag mit Bestätigung durch den ISP in Textform zustande. Die Vertragslaufzeit von RASANNNT-TV endet mit der Restlaufzeit des bestehenden Dienstvertrages. Zubuchbare Optionen von RASANNNT-TV können mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Der Dienstvertrag (Internet und/oder Telefoniedienste) bleibt hingegen von der Wirksamkeit bzw. dem Bestehen des Vertrages über das Basispaket BASIC-TV und/oder einzelner RASANNNT-TV Pakete und Optionen unberührt.

Durch Widerruf, Kündigung oder Beendigung des Dienstvertrages mit dem ISP wird auch RASANNNT-TV, inklusive aller gebuchten TV-Pakete/TV-Services, widerrufen und automatisch gekündigt oder beendet.

13.4 Produktangebot RASANNNT-TV

Die RASANNNT-TV Produktangebote sind unter der Webseite <https://rasannnt.de/downloads/> abrufbar oder dem geschlossenen Vertrag zu entnehmen. Die im Internet veröffentlichten Angaben haben vorrangige Geltung.

13.5 SET-TOPTOP-BOX

Der ISP stellt dem Kunden pro gebuchtem Anschluss eine Set-Top-Box zur Verfügung, um RASANNNT-TV und zubuchbare Optionen zu empfangen.

Für den TV-Empfang wird für jeden Fernseher ein Receiver (Set-Top-Box) benötigt. Zusätzliche Receiver können zum Kauf hinzugebucht werden.

Vorzugsweise ist die Verwendung der Set-Top-Box über ein LAN-Kabel anzuraten, um einen optimalen Signalempfang zu gewährleisten und Störungen durch andere Funkwellen zu vermeiden. Je Internetanschluss können derzeit max. drei Set-Top-Boxen eingesetzt werden. Die aktuelle Ausführung, der aktuelle Lieferumfang und der aktuelle Preis der Set-Top-Box sind dem Auftragsformular zu entnehmen. Wird die Set-Top-Box zum ersten Mal angeschlossen, wird zunächst ein automatisches Update auf die neueste Version der Firmware durchgeführt. Anschließend muss die Set-Top-Box mithilfe eines Aktivierungscodes aktiviert werden. Dieser Code wird dem Kunden von dem ISP entweder mit der Set-Top-Box, mit der Vertragsbestätigung oder gesondert zugesendet. Nach Eingabe des gültigen Aktivierungscodes sind das Basispaket BASIC-TV sowie weitere gebuchte RASANNNT-TV Pakete und Optionen sofort verfügbar. Der Kunde kann fernsehen und die konfigurierten Funktionen nutzen.

Im Falle von Mietgeräten verbleibt das Eigentum der Set-Top-Box beim ISP. Der Kunde ist zur Rückgabe der Mietsache bei Beendigung des Vertragsverhältnisses des RASANNNT-TV und/oder des Dienstvertrages verpflichtet. Während des Überlassungsverhältnisses verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang mit der überlassenen Set-Top-Box. Er ist nicht berechtigt, Manipulationen vorzunehmen. Darunter fällt beispielsweise das Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses. Eine Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft den ISP nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Ersetzt der ISP die Set-Top-Box bei Beschädigung oder Verlust, die der Kunde zu vertreten hat, kann der ISP eine Entschädigung verlangen. Der vereinbarte Überlassungspreis ist bis zum Nutzungsende der Set-Top-Box zu zahlen.

13.6 Sender, Inhalte und Änderungen

Der ISP ist nicht zur Übertragung bestimmter Sender und Inhalte verpflichtet. Der Empfang bestimmter Sender kann während der Vertragslaufzeit aufgrund von Entscheidungen der Landesmedienanstalten, anderer Behörden, neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen oder durch die Einstellung eines Senders durch den Programmanbieter wegfallen. Es kann zu Änderungen der Kanalbelegung kommen. Des Weiteren ist eine Änderung der Zusammensetzung einzelner RASANNNT-TV Zusatzoptionen (insbesondere Fremdsprachenpakete) aufgrund von lizenzrechtlichen oder technischen Gründen innerhalb der Vertragslaufzeit nicht ausgeschlossen. Der ISP ist dahingehend bemüht, einen adäquaten Ersatz für insoweit auszutauschende Sender innerhalb dieser Zusatzoptionen zu finden und informiert den Kunden hierüber. In diesem Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht der jeweils vom Senderaustausch betroffenen Zusatzoptionen von RASANNNT-TV zu. Eine aktuelle Senderliste ist online auf der Webseite des ISP unter <https://rasannnt.de/downloads/> abrufbar.

13.7 Besondere Hinweise RASANNNT-TV Servicelevel und Servicequalität

Der ISP weist darauf hin, dass ein Auftreten von kurzzeitigen Empfangsstörungen aufgrund von Wartungsarbeiten, atmosphärischer oder außeratmosphärischer Bedingungen (Sonnenwinde oder Sonneneruptionen, Meteoriten, etc.) oder Sonnenkonjunktionen möglich ist. In diesem Falle wird der ISP gemeinsam mit den vorgelagerten Diensteanbietern schnellstmöglich eine Lösung zur Behebung der Empfangsstörungen oder Unterbrechungen suchen.

13.8 Besondere RASANNNT-TV Nutzungsrechte und Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die gesetzlichen Jugendvorschriften einzuhalten. Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass auf seinem Anschluss übertragene Angebote, die eine FSK-18 Kennzeichnung haben, nicht Kindern oder Jugendlichen zugänglich gemacht werden. Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass Angebote, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen, Kindern oder Jugendlichen der betroffenen Altersstufe nicht zugänglich gemacht werden. Dies stellt der Kunde insbesondere sicher, indem er ihm zur Verfügung

gestellte PIN-Codes und Passwörter nicht an diese Altersgruppen weitergibt. Die Produkte dürfen nur privat genutzt werden. Nach Maßgabe der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes ist der Kunde insbesondere nicht berechtigt, Programme, Filme oder sonstige Inhalte oder Aufzeichnungen davon zu verbreiten, per Funk, im Wege des so genannten Online-Streaming oder mit Hilfe einer anderen Technologie weiterzusenden, öffentlich zugänglich zu machen oder an Stellen, die der Öffentlichkeit nur gegen Zahlung eines Eintrittsgeldes zugänglich sind, öffentlich wahrnehmbar zu machen. Ferner ist der Kunde nicht berechtigt, das Signal für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten umzuleiten oder weiterzuleiten. Dem Kunden ist es untersagt, die Fernsehdienste zur öffentlichen Vorführung, Wahrnehmbarmachung oder Wiedergabe (wie z.B. im Einzel-, Groß- und Außenhandel, in Restaurants, Gaststätten, Handwerksbetrieben, Dienstleistungs- und ähnlichen Einrichtungen) zu nutzen oder durch Dritte nutzen zu lassen (insbesondere keine Nutzungs- oder Sublizenzierungsbefugnisse für eine Nutzung der Programme in Hotels, Gasthöfen, Pensionen, Beherbergungsbetrieben, Krankenhäusern, Fitnessstudios, Wellnessbetrieben, JVA, Sportvereinen, Senioren- und Pflegeheimen und ähnlichen Einrichtungen zu vergeben). Der Kunde ist nicht berechtigt, die Angebote für die Nutzung außerhalb der im Vertrag genannten Räumlichkeiten zu kopieren oder weiterzuleiten. Der Kunde ist zur Zahlung solcher Entgelte verpflichtet, die durch die unbefugte Nutzung von RASANNNT-TV durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit der Kunde diese Nutzung durch Dritte zu vertreten hat. Der Kunde ist nicht berechtigt, zu Miete überlassene Hardware oder Empfangsgeräte (z.B. Receiver/Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Glasfaser-Hausanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware bzw. Empfangsgeräte vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Das zur Miete überlassene Empfangsgerät darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes des ISP installiert werden. Soweit der ISP von einem Dritten, insbesondere einem Vorlieferanten oder Lizenzgeber aufgrund einer vertragswidrigen Nutzung oder eines Pflichtverstoßes nach den vorstehenden Absätzen durch den Kunden in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde den ISP soweit dies zulässig ist, auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei. Verbleibende vom Kunden schuldhaft verursachte Schäden hat der Kunde gegenüber dem ISP auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten zu ersetzen.

14 SCHLUSSVERWEISE

Preise, AGB, Leistungsbeschreibungen und Datenschutzhinweise können auf der Webseite des ISP unter <https://rasannnt.de/downloads/> in jeweils aktuell gültiger Form eingesehen und heruntergeladen werden.