# Besondere Geschäftsbedingungen/ Leistungsbeschreibung net.D Glasfaser Business

## 1. Allgemeines

### 1.1 AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetDüsseldorf GmbH, im Folgenden NetDüsseldorf genannt, soweit nicht nachfolgend Abweichendes bestimmt wird.

### 1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben das Produkt mit den zugeordneten Leistungen und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale, Optionen und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen. Alle Leistungsmerkmale des Produktes, wie im Folgenden aufgeführt, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar.

NetDüsseldorf behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige kostenfrei für den Kunden zu ersetzen.

### 1.3 Geltungsbereich, Zielgruppe und Auftrag

Die NetDüsseldorf bietet die Leistung Glasfaser Business insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) an. Das Produkt richtet sich an Nutzer mit typischen Anforderungen im Unternehmensalltag, bei denen ein asymmetrischer Internetzugang d.h. mit unterschiedlichen Sende- und Empfangsraten als auch ein Telefonanschluss benötigt wird.

Das Produkt wird nicht für Anbieter und Nutzer von Mehrwertdiensten, Telekommunikationsdiensten sowie Massenkommunikationsdiensten (z. B. Call-Center) angeboten. Weiterhin gilt der Tarif nicht für juristische Personen des öffentlichen Rechts, Finanzinstitute, Krankenhäuser und Versicherungsunternehmen.

Die Konditionen für das einzelne Produkt und dessen Leistungsmerkmale richten sich nach dem kundenindividuellen Angebot oder der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Produkt-Preisliste.

Die Beauftragung erfolgt in der Regel über die Onlinebestellstrecke auf der Webseite der NetDüsseldorf. Der Kunde beauftragt NetDüsseldorf mit der Bereitstellung der Leistung durch seine Bestätigung innerhalb der Onlinebestellstrecke. Nach Eingang der Beauftragung prüft NetDüsseldorf die technische Realisierbarkeit der angefragten Leistung.

Ein Vertrag kommt erst mit Zugang einer Auftragsbestätigung durch NetDüsseldorf beim Kunden zustande oder mit der erstmaligen Bereitstellung der Leistung. NetDüsseldorf behält sich vor, Kundenaufträge ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Der Vertragsabschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Umsetzbarkeit sowie der Möglichkeit, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz bereitzustellen.

### 1.4 Löschung von Daten

Umgehend nach vollständiger Beendigung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und NetDüsseldorf werden alle Daten, die in Bezug zu dem Produkt stehen oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht, soweit nicht gesetzliche Bestimmungen dem entgegenstehen. Dies gilt auch für Daten des Kunden, die an Vertragspartner von NetDüsseldorf weitergegeben wurden.

## 2. Leistungen

### 2.1 Produktbezeichnung und Realisierbarkeit

Das Produkt Glasfaser Business stellt dem Kunden ein Produktbündel, bestehend aus einem Internetanschluss auf Basis eines FTTH Bandbreitenprodukts mit XGSPON Technologie und einen Sprachdienst in Form von Telefonie mit zwei Sprachkanälen mit der Business Festnetz Flat zur Verfügung. Das Produkt wird mit unterschiedlichen Bandbreitenprofilen angeboten. Eine Beauftragung einzelner Bausteine ist nicht möglich. Ausgenommen davon sind Erweiterungen oder Änderungen des Leistungsumfangs wie Leistungsänderungen, Änderungen des Breitband-/Internetanschlusses, Tarifwechsel, Upgrades oder die Beauftragung von Installations- und Konfigurationsservices.

Der vertraglich vereinbarte Standort des Kunden wird mit einem asymmetrischen Breitbandanschluss an das NetDüsseldorf-Netz angeschlossen. Der Direktanschluss beinhaltet die Einrichtung, die Wartung und den Betrieb der Zugangstechnologie durch NetDüsseldorf.

NetDüsseldorf verbleibt das Recht, auch eine Telekommunikationslinie Dritter anzumieten. Zudem verwendet NetDüsseldorf für die Bereitstellung von Internetanschlüssen die vorhandenen Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden (Installationsort).

Sind wegen fehlender oder unzureichender Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden Neuinstallationen oder Erweiterungen erforderlich, bedürfen diese der besonderen Vereinbarung und werden nicht aufgrund des allgemeinen Vertrages von NetDüsseldorf geschuldet. Können sich die Parteien nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung verständigen, sind beide Seiten zum Rücktritt berechtigt. Weiter gehende Ansprüche sind in diesem Fall wechselseitig ausgeschlossen. Im Übrigen stehen die Geeignetheit und Funktionsfähigkeit der Telekommunikationsleitungen im Gebäude in der Verantwortung des Kunden.

Die Bereitstellung des Produktes nach der Beauftragung kann sich insbesondere verzögern, wenn eine Erklärung des Grundstückeigentümers, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll, zur Nutzungsgestattung nicht vorliegt oder wenn bei der beabsichtigten Übernahme eines bestehenden Telekommunikationsanschlusses des Kunden bei einem anderen Telekommunikationsanbieter eine im dortigen Vertragsverhältnis für den Kunden geltende Vertragsbindung zu beachten ist. Im Übrigen kann NetDüsseldorf eine Überschreitung der Bereitstellungsdauer im Einzelfall nicht ausschließen, weshalb im Einzelfall keine Gewähr übernommen werden kann.

### 2.2 Geräteüberlassung

NetDüsseldorf bietet abhängig vom gewählten Produkt und der zugrunde liegenden Netztechnologie dem Kunden entsprechend passende Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses an. Es besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes Endgeräte-Modell.

Bei der Inbetriebnahme des Routers, soweit vorhanden, wird nach dessen Anschluss an das NetDüsseldorf-Netz automatisch eine zentral gesteuerte Konfiguration vorgenommen. Daher sind Konfigurationsänderungen am Router vor der erfolgreichen Erstinbetriebnahme nicht gestattet. Bei Verstoß ist NetDüsseldorf berechtigt, dem Kunden ggf. entstehende zusätzliche Supportkosten in Rechnung zu stellen.

Je nach zugrunde liegender Netztechnologie kann es erforderlich sein, dass der Kunde das Endgerät im Zuge der Erstinstallation selbstständig auf die zur Netztechnologie passenden Betriebsart einstellt. Eine entsprechende Anleitung wird dem Kunden hierzu in Papierform und/oder auf der Internetseite von NetDüsseldorf zur Verfügung gestellt.

Der Kunde hat die Möglichkeit, ein Endgerät für die Laufzeit seines Vertrages zu mieten oder käuflich zu erwerben. Die angebotenen Endgeräte-Modelle werden in der Regel in sogenannte Endgeräte-Kategorien zugeordnet.

Das Endgerät wird dem Kunden zu den vertraglich vereinbarten Kosten an die im Zuge der Auftragsbearbeitung vom Kunden angegebene Lieferadresse versendet.

Je nach Typ müssen die Endgeräte für den ordnungsgemäßen Betrieb des Internetanschlusses mit Strom versorgt werden, bei Endgeräten mit Telefonie-Funktion gilt dies auch für Notrufe. Die den Endgeräten beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten.

#### 2.2.1 Durch den Kunden eingebrachte Endgeräte

Der Kunde kann bei Auftragserteilung statt einem von NetDüsseldorf bereitgestellten Endgerät auch die Option „Eigenes Endgerät“ wählen. In diesem Fall trägt der Kunde dafür Sorge, abhängig vom gewählten Produkt und der zugrunde liegenden Netztechnologie, das entsprechend passende Endgerät zum Betrieb des Anschlusses zu verwenden. Es besteht bei Wahl dieser Option kein Anspruch auf die Bereitstellung eines Endgerätes seitens NetDüsseldorf.

NetDüsseldorf stellt dem Kunden die für den Zugang zum Netz der NetDüsseldorf erforderlichen Zugangsdaten in Textform zur Verfügung. Darüber hinaus erhält der Kunde entsprechende Informationen zur bei seinem Anschluss vorhandenen Netztechnologie. Für die Konfiguration seines Endgerätes als auch den ordnungsgemäßen Anschluss und Betrieb am Netzabschlusspunkt der NetDüsseldorf ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde nimmt an automatischen Updates und Aktualisierungen per Fernwartung nicht teil. Es obliegt dem Kunden, seine Endgeräte auf dem aktuellen Stand zu halten und entsprechend gegen Zugriff durch Dritte zu sichern.

#### 2.2.2 Mietgeräte

Die vermieteten Endgeräte werden während der Vertragsdauer zur Nutzung zur Verfügung gestellt und verbleiben im Eigentum von NetDüsseldorf. NetDüsseldorf hält die Endgeräte während der Dauer des Mietverhältnisses in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind.

Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Mietgerät verpflichtet und nicht berechtigt, Manipulationen an dem Mietgerät, z. B. durch Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses, vorzunehmen. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft NetDüsseldorf dessen Funktionsfähigkeit.

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

Ersetzt NetDüsseldorf das Mietgerät bei Beschädigung oder Verlust, die bzw. den der Kunde zu vertreten hat, so kann NetDüsseldorf eine angemessene Ausgleichszahlung im Sinne der AGB verlangen. In jedem Fall ist es dem Kunden unbenommen, geltend zu machen, dass ein niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist.

##### 2.2.2.1 Vertragsbeendigung

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

Die Rückgabe des Mietgeräts vor Ablauf des Vertrags stellt keine Kündigung dar und entbindet Sie nicht von der Zahlung des vereinbarten monatlichen Entgelts.

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

##### 2.2.2.2 Rückgabe des Mietgerätes

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

NetDüsseldorf GmbH | Nordstraße 118, 40477 Düsseldorf | www.net-duesseldorf.de | Mail: info@net-duesseldorf.de | Geschäftsführung: Christoph Keisers | HRB 100314 | AG Düsseldorf | Stadtsparkasse Düsseldorf | DE 63 3005 0110 1008 9518 55 | BIC DUSSDEDDXXX
USt-ID-Nr. DE360713131 | Steuer-Nr. 217/5785/2026 | Gläubiger-ID DE74ZZZZ00000261332 | Änderungen vorbehalten | Stand 07.2025

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

**2.2.3 Kaufgeräte**

Die verkauften Endgeräte gehen in das Eigentum des Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. NetDüsseldorf gewährleistet den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses an der Installationsadresse des grundsätzlich nur bei Verwendung der von NetDüsseldorf zur Verfügung gestellten bzw. bei NetDüsseldorf käuflich erwerbbaren Endgeräte, Kabel und Software. Das Endgerät muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses mit Strom versorgt werden. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist NetDüsseldorf berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf das Endgerät zu übermitteln. Während der Aktualisierung ist das Endgerät für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie, inklusive Notrufe. Die den Endgeräten beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten.

**2.2.4 Wechselmöglichkeiten**

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

**2.2.5 Wechsel Option „Eigenes Endgerät“ und „NetDüsseldorf Endgerät“**

Der Kunde hat die Möglichkeit, bei Beauftragung der vertraglichen Leistung zu entscheiden, ob er die Option „Eigenes Endgerät“ oder die Option „NetDüsseldorf Endgerät“ beauftragt. Eine der beiden Optionen muss der Kunde wählen. Wählt der Kunde aktiv keine Option aus, gilt automatisch die Option „NetDüsseldorf Mietgerät“. Der Kunde hat die Möglichkeit, während der Vertragslaufzeit eines Produktes einen Wechsel zwischen den beiden Optionen zu beauftragen. Es gelten sodann die Bedingungen der jeweiligen Option.

**2.2.6 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden im Mietmodell**

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

a) Alle Instandsetzungsarbeiten an den gemieteten Endgeräten dürfen nur von NetDüsseldorf ausgeführt werden, es sei denn, sie befindet sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug.

b) Zum Betrieb der Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von NetDüsseldorf oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.

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

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

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

**2.3 Produktübersicht**

**2.3.1 Leistungsmerkmale des Produkts**

**2.3.1.1 Telefonanschluss Allgemein**

NetDüsseldorf stellt einen Telefonanschluss zur Verfügung, welcher zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsendeinrichtungen genutzt werden kann. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen.

Dieser Telefonanschluss wird standardmäßig mit zwei Sprachkanälen inklusive Business Festnetz Flat bereitgestellt, die die gleichzeitige Übertragung von zwei unabhängigen Sprachverbindungen ermöglichen.

Die Business Festnetz Flat beinhaltet alle Standardtelefongespräche ins deutsche Festnetz. Ausgenommen sind: Anrufweiterschaltung, Online-Verbindungen, Sonderrufnummern, Verbindungen zu Telefon-Chats, Verbindungen zu Telefonkonferenzen mit Einwahl über eine geografische Festnetznummer, Verbindungen mit Auszahlung oder andere Gegenleistungen Dritter sowie Fax-Broadcast-Dienste.

Mit dem Telefonanschluss erhält der Kunde eine Telefonnummer, weitere Rufnummern sind kostenpflichtig.

**2.3.1.2 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer**

Dieses Leistungsmerkmal für abgehende Rufe kann fallweise aktiviert bzw. deaktiviert werden. Bei einer fallweisen Unterdrückung muss vor jedem abgehenden Anruf das Leistungsmerkmal über das Endgerät aktiviert werden.

**2.3.1.3 Telefonnummernanzeige**

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Besitzt der Angerufene ein entsprechendes Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers im Display seines Telefons angezeigt, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt.

**2.3.1.4 Anrufweiterschaltung**

Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Drei Arten der Anrufweiterschaltung können genutzt werden:

- Direkte Anrufweiterschaltung

- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden

- Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss

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

**2.3.1.5 Anklopfen**

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

**2.3.1.6 Sperre der Vorwahl „0900“**

NetDüsseldorf sperrt für ihre Kunden den Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ beginnen. Die 0900-Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses. Außerdem sind alle Anrufe auf Sattelitentelefone deaktiviert.

**2.3.1.7 Telefonbucheintrag/Inverssuche**

Auf Wunsch des Kunden leitet NetDüsseldorf Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Details ergeben sich aus den Hinweisen zum Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis in den Datenschutzhinweisen. Für besondere Wünsche ist ein gesondertes Auftragsformular vorhanden.

**2.3.1.8 Call by Call / Preselection**

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

**2.3.1.9 Vorsorgliche Sperre bei Verdacht des Drittmissbrauchs**

Zum Schutz des Kunden ist NetDüsseldorf berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Anschluss oder einzelne Leistungen des Anschlusses entsprechend den spezifischen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes zu sperren.

**2.3.1.10 Notruf**

Eine uneingeschränkte Notruffunktion (z. B. Notrufnummern 110 und 112) ist nur bei einer ununterbrochenen Stromspeisung möglich und wird nicht von NetDüsseldorf geschuldet. Eine Notstromversorgung wird technisch nicht von NetDüsseldorf unterstützt.

Das von NetDüsseldorf zur Verfügung gestellte Endgerät muss ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sein sowie von dem Standort betrieben werden, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist. Im Rahmen einer automatischen Aktualisierung des Endgerätes per Fernwartung kann es für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) zu einer Einschränkung der Funktionalität und damit auch des Notrufes kommen. Bei einem Notruf werden Angaben zum Anruferstandort nicht übermittelt.

**2.3.1.11 Notrufanschlüsse und EC-Cash**

Der Betrieb von Notrufanschlüssen (z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmelde- und Alarmanlagen, Hausnotrufe) und EC-Cash ist grundsätzlich möglich, kann aber nicht gewährleistet werden (z. B. aufgrund spezieller Anforderungen des Endgeräteherstellers) und wird nicht von NetDüsseldorf geschuldet.

**2.3.1.12 Rufnummernübertragbarkeit**

Unter den Voraussetzungen des § 46 Abs. 3 TKG kann der Kunde eine bestehende Rufnummer von einem anderen Anbieter zu NetDüsseldorf oder von NetDüsseldorf zu einem anderen Anbieter mitnehmen (Rufnummernportierung). Die Portierung einer Rufnummer ist kostenfrei. Eine bestehende geografische Rufnummer des Kunden kann nur innerhalb desselben Ortsnetzes überführt werden. Rufnummern Dritter können nicht übernommen werden. Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Rufnummer verfügt, stellt NetDüsseldorf für den von seitens NetDüsseldorf zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss eine Rufnummer zur Verfügung.

**2.3.1.13 Schnittstelle**

Für den Anschluss des Kundennetzwerkes mit dem systemspezifischen Netzabschlussgerät wird am Kundenstandort ein Ethernet-Port als Übergabeschnittstelle von NetDüsseldorf durch ein Endgerät (Router) bereitgestellt.

**2.3.2 Telefontarif**

Telefonate außerhalb der vertraglich vereinbarten Flatrate werden zu den in der aktuellen Preisliste angegeben Preisen abgerechnet, sofern darin nicht abweichend angegeben verbrauchsabhängig mit einer Taktung von 60/60.

**2.4 Asymmetrischer Bandbreitenzugang**

**2.4.1 Bandbreite**

NetDüsseldorf bietet dem Kunden eine asymmetrische Bandbreite mit der Access Art FTTH und folgenden maximalen Bandbreiten an:

| Produkt | Max. Download | Max. Upload |
|---|---|---|
| net.D 150 Glasfaser Business | 150 Mbit/s | 75 Mbit/s |
| net.D 300 Glasfaser Business | 300 Mbit/s | 150 Mbit/s |
| net.D 600 Glasfaser Business | 600 Mbit/s | 300 Mbit/s |
| net.D 1.000 Glasfaser Business | 1.000 Mbit/s | 500 Mbit/s |
| net.D 2.000 Glasfaser Business | 2.000 Mbit/s | 1.000 Mbit/s |
| net.D 5.000 Glasfaser Business | 5.000 Mbit/s | 2.500 Mbit/s |

Bei Up- oder Downgrade von Bandbreiten eines bereits beauftragten Produktes sind einige technische Voraussetzungen zu beachten, die im Folgenden ebenfalls erläutert werden.

**2.4.2 Down- und Upload**

Das Produkt wird mit asymmetrischen Datenraten zur Verfügung gestellt. Mit Download wird die physikalisch verfügbare Datenrate bezeichnet, welche dem Kunden zur Verfügung steht. Mit Upload wird die physikalisch verfügbare Datenrate bezeichnet, welche dem Kunden zur Verfügung steht.

Die verwendete Technologie basiert auf XGS-PON (gemäß ITU-T G.987).

Die maximal übertragbare Datenrate wird entsprechend den Anforderungen des Kunden von NetDüsseldorf fest eingestellt. Diese über einen Netzzugang maximal übertragbare Datenrate bezeichnet man auch als Access-Bandbreite. Höhere Datenraten als die eingestellte Access-Bandbreite werden durch Verwerfen von Datenpaketen verhindert. Hierdurch entsteht ein Datenverlust. Der Kunde sollte bei der Wahl der Access-Bandbreite darauf achten, dass auch bei maximaler Netzauslastung keine Nutzdaten verloren gehen.

**2.4.3 Upgrade**

Ein Upgrade bezeichnet den Wechsel auf ein höheres Bandbreitenprofil bzw. auf eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit. Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit sind Upgrades nur innerhalb der angebotenen höheren Bandbreiten möglich und werden softwaretechnisch durchgeführt. Für das Upgrade erstellt NetDüsseldorf dem Kunden auf Anfrage ein individuelles Angebot. Upgrades sind während der gesamten Vertragslaufzeit zum Ersten des Folgemonats mit einer Frist von mindestens 6 Wochen möglich. Es gilt sodann eine neue Mindestvertragslaufzeit.

**2.4.4 Downgrade**

Ein Downgrade bezeichnet den Wechsel auf ein niedrigeres Bandbreitenprofil bzw. auf eine niedrigere Übertragungsgeschwindigkeit. Bei Undurchführbarkeit eines Downgrades gilt der ursprüngliche Vertrag unverändert weiterhin. Nur die Downgrade-Vereinbarung wird aufgehoben. In jedem Fall trägt jede Seite die ihr entstandenen Kosten und Aufwendungen selbst. Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit sind Downgrades nur innerhalb der angebotenen niedrigeren Bandbreiten möglich und werden softwaretechnisch durchgeführt. Ein Downgrade ist nur zum Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit möglich.

**2.5 Internetdienst**

**2.5.1 Allgemeines**

NetDüsseldorf stellt dem Kunden mit dem Breitbandanschluss einen Zugang zum Internet zur Verfügung.

Aus technischen, rechtlichen oder Sicherheitsgründen behält sich NetDüsseldorf gerade auch zum Schutz ihrer Kunden vor, bestimmte Teile des Internets zu sperren, wenn dies erforderlich ist; beispielsweise Server, von denen Spam-Mails in überdurchschnittlichem Maße empfangen wurden und deren Betreiber nicht zur Unterbindung von Spam-Mails einschreiten. Als Nichteinschreiten gilt es auch, wenn ein Betreiber auf Aufforderung durch NetDüsseldorf sich nicht zum Einschreiten verpflichtet bzw. gegenüber NetDüsseldorf nicht darlegt, dass und wie er einzuschreiten gedenkt.

Die Authentifizierung erfolgt über PAP (Password Authentification Protocol). Dabei stellt NetDüsseldorf die Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung und übermittelt IP-Pakete. NetDüsseldorf behält sich vor, Proxys oder Caches einzusetzen. Der Benutzer erhält für die Dauer der Einwahl standardmäßig eine dynamische IPv4-Adresse sowie ein IPv6 aus dem IP-Adressraum zugewiesen; d. h., der jeweilige IP-Adressbereich wird bei jedem Verbindungsaufbau automatisch vergeben.

**2.6 Optionen für den Internetanschluss**

**2.6.1 Feste IP**

Das Produkt ist in der Standardausführung mit einer dynamischen IPv4-Adresse und einem dynamischen IPv6-Prefix ausgestattet. Kunden können anstelle der dynamischen IP-Adressen-Vergabe maximal eine feste IPv4-Adresse beauftragen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf bestimmte feste IP-Adressen.

Am Endgerät des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Der zugeteilte feste IP-Adressbereich ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen NetDüsseldorf und dem Kunden gültig. NetDüsseldorf behält sich die Änderung der festen IP-Adressen aus technischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zuweisung eines neuen festen IP-Adressbereichs entstehen nicht. Eine Änderung der Adressvergabe von dynamisch auf fest oder umgekehrt kann vorgenommen werden. Die Änderung der Adressvergabe ist entgeltpflichtig. Die Tarife und Konditionen sind dem kundenindividuellen Angebot oder der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Produkt-Preisliste zu entnehmen.

**2.6.2 Installationsservice**

NetDüsseldorf erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen bestehender technischer und betrieblicher Möglichkeiten gegen gesonderte Entgelte gemäß dem kundenindividuellen Angebot oder der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Produkt-Preisliste folgende Installationsservices an. Eine Installation erfolgt nur für die von NetDüsseldorf bereitgestellten Endgeräte.

**2.6.2.1 Basis-Installationsservice**

Folgende Leistungsmerkmale sind im Installationsservice inbegriffen:

- An- und Abfahrt unseres Technikers inklusive.

- Anschließen und Konfigurieren der Endgeräte, sofern mit beauftragt.

- Auf Wunsch anpassen der SSID und des Sicherheitsschlüssels (für ein sicheres WLAN).

- Einrichtung des Internet-Zugangs auf bis zu 3 Geräten Ihrer Wahl (PCs / Notebooks / Tablets / Smartphones / Konsolen).

- Einstecken bzw. Anmelden von bis zu 3 Telefonie-Geräten.

- Funktionstest des Telefonanschlusses auf Ihren Telefonie-Geräten.

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

**2.6.2.2 Extramontage**

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

- Erweiterungen bzw. Leitungsarbeiten an der bestehenden Raum-Verkabelung, wie z. B. Setzen oder Verlegen von (Telefon-) Anschlussdosen (TAE) oder Stromanschlüssen.

- Weitergehende Netzwerkeinrichtung.

- Anschluss zusätzlicher Kunden-PCs oder -Telefone.

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

Gegebenenfalls muss der Kunde einen Original-Datenträger des Betriebssystems bereithalten. Die Verbindung des Endgerätes mit dem PC / Notebook / Tablet / Smartphone erfolgt entsprechend des gewählten Einrichtungsservice. Die anzuschließenden PCs / Notebooks müssen die entsprechenden Schnittstellen betriebsbereit aufweisen. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten sowie mindestens eine freie Strom-Steckdose in der Nähe des Installationsortes. Eine Datensicherung vor dem Einrichtungstermin wird dringend empfohlen.

**2.7 Optionstarife für den Telefonanschluss**

Der Kunde hat die Möglichkeit, optionale Leistungen („Optionen“) zu beauftragen. Die Konditionen richten sich nach dem kundenindividuellen Angebot oder der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Produkt-Preisliste.

Soweit ein Kunde im Rahmen der Beauftragung eines Paketes angebotene Optionen nicht sogleich beauftragt hat, kann der Kunde diese später nur beauftragen, wenn diese von NetDüsseldorf zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

Die Buchung der Optionstarife für den Telefonanschluss ist ausschließlich für den gesamten Anschluss einschließlich sämtlicher aktivierter Sprachkanäle möglich.

**2.7.1 Mobil Flat**

Zur bedarfsgerechten Skalierung der Sprachkommunikation kann das Grundpaket Glasfaser Business modular erweitert werden.

Es besteht die Möglichkeit, zu den bestehenden zwei Sprachkanälen inklusive der Festnetz Flat die Mobil Flat gemäß den jeweils gültigen vertraglichen Bestimmungen hinzuzubuchen. Die Erweiterung unterliegt den Regelungen der aktuellen Besonderen Geschäftsbedingung.

Die Option beinhaltet alle Standardtelefongespräche ins deutsche Mobilfunk- & Festnetz. Ausgenommen sind: Anrufweiterschaltung, Online-Verbindungen, Sonderrufnummern, Verbindungen zu Telefon-Chats, Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben sowie Fax-Broadcast-Dienste.

Telefonate außerhalb der vertraglich vereinbarten Flatrate werden zu den in der aktuellen Preisliste angegeben Preisen abgerechnet, sofern darin nicht abweichend angegeben verbrauchsabhängig mit einer Taktung von 60/60. Der Preis wird pro Sprachkanal in Rechnung gestellt.

**2.7.2 International Flat**

Die Option gilt für Verbindungen in das Festnetz folgender 26 Länder:

Belgien, Dänemark, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Indien, Irland, Italien, Japan, Kanada, Kroatien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweden, Schweiz, Spanien, Türkei, Ungarn, USA, Vatikan.

Ausgenommen sind: Anrufweiterschaltung, Online-Verbindungen, Sonderrufnummern, Verbindungen zu Telefon-Chats, Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben sowie Fax-Broadcast-Dienste.

Telefonate außerhalb der vertraglich vereinbarten Flatrate werden zu den in der aktuellen Preisliste angegeben Preisen abgerechnet, sofern darin nicht abweichend angegeben verbrauchsabhängig mit einer Taktung von 60/60. Der Preis wird pro Sprachkanal in Rechnung gestellt.

## 3. Tarifierung und Rechnungsstellung

**3.1 Allgemeines**

Dem Kunden entstehen im Zusammenhang mit dem Produkt und den erbrachten Dienstleistungen einmalige und monatliche Kosten. Grundlage für alle Preise ist die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Produkt Preisliste, soweit abweichend keine kundenindividuelle Vereinbarung getroffen ist. Die Tarife und Konditionen werden im Angebot näher erläutert. Gesonderte Tarife oder Rabatte sind schriftlich im Kundenauftrag festzuhalten und als besondere Regelung zu kennzeichnen. An die Konditionen des Angebotes hält sich NetDüsseldorf entsprechend den im Angebot aufgeführten Fristen gebunden. Bedingungen, die NetDüsseldorf bei Abgabe des Angebotes nicht bekannt waren und die zu

nicht eingeplanten Kosten führen, berechtigen NetDüsseldorf zur Rücknahme des Angebotes.

**3.2 Rechnungsstellung**

NetDüsseldorf stellt die beauftragte Leistung jeweils monatlich nachläufig in Rechnung. Nach Wahl des Kunden wird die monatliche Rechnung auf Papier oder elektronisch übermittelt.

**3.3 Missbrauch**

Bitte beachten Sie, dass Ihnen durch Missbrauch großer Schaden entstehen kann. Immer wieder werden Systeme von Kriminellen erfolgreich angegriffen und für deren Zwecke missbraucht. Durch den Missbrauch können sehr hohe Datenvolumina entstehen, welche bei Ihnen zu erheblichen finanziellen Belastungen führen können. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir die entstandenen Aufwände, auch wenn diese durch Missbrauch verursacht wurden, in Rechnung stellen müssen, denn Ihr Schaden ist in diesem Fall auch unser Schaden.

## 4. Vertragsbedingungen

**4.1 Vertragslaufzeit und Kündigung**

Der Vertrag hat eine anfängliche Laufzeit von 24 Monaten (Mindestvertragslaufzeit) und verlängert sich danach stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird. Er kann nach Ablauf der vorgenannten anfänglichen Vertragslaufzeit jederzeit vom Endnutzer mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden. Der Vertrag beginnt mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung einer vertragsgegenständlichen Leistung.

Das Produkt wird ausschließlich in Verbindung mit einem Telefontarif angeboten.

Die Mindestvertragslaufzeit und Vertragslaufzeit speziell für den Telefontarif bestimmt sich nach den Angaben des NetDüsseldorf-Verbrauchstarifs und dem kundenindividuellen Angebot oder der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Produkt-Preisliste oder dem Vertrag.

**4.1.1 Rücktrittsrecht der NetDüsseldorf**

NetDüsseldorf kann den Auftrag stornieren bzw. hat bei einem bereits zustande gekommenen Vertrag das Recht, von dem Vertrag oder einem Änderungsauftrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurückzutreten, wenn

a) sich bis zur Bereitstellung herausstellt, dass die von NetDüsseldorf geplante Anschlusserstellung aus einem Grund nicht möglich ist, den NetDüsseldorf nicht zu vertreten hat, etwa eine erforderliche Aufbruch-Genehmigung zur Verlegung im öffentlichen Verkehrsraum oder sonstige behördliche Genehmigung, oder eine notwendige Erklärung eines Eigentümers zur Nutzung eines Grundstückes nicht erlangt werden kann, über dessen Grundstück die Kundenanbindung erfolgen soll.

b) sich bis zur Bereitstellung herausstellt, dass eine von NetDüsseldorf bei einem Kooperationspartner bestellte Leistung aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird, die NetDüsseldorf nicht zu vertreten hat.

c) sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine von NetDüsseldorf bei dem Kooperationspartner zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden bestellte Leistung technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen.

NetDüsseldorf wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetDüsseldorf ein solches Leistungshindernis bekannt wird, und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren. Weiter gehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Der Rücktritt ist in Textform binnen 4 Wochen nach dem Zeitpunkt zu erklären, zu dem NetDüsseldorf den Rücktrittsgrund erkannt hat. Bietet NetDüsseldorf binnen vorgenannter Frist dem Kunden statt der vertraglich vereinbarten Leistung alternativ eine geringere Leistung an, so verlängert sich die Frist um weitere 4 Wochen.

Lehnt der Kunde das Änderungsangebot ab, beträgt die Frist maximal 4 Wochen ab dem Zugang der ablehnenden Mitteilung des Kunden. Nimmt der Kunde das Änderungsangebot an, gilt das Rücktrittsrecht erneut, wenn sich erst bei der Umsetzung des geänderten Auftrages zeigt, dass auch dieser aus den oben genannten Gründen nicht umsetzbar ist. Das gleiche Recht besteht entsprechend, wenn NetDüsseldorf über einen Kooperationspartner die erforderliche Leistung bestellt hat.

**4.1.2 Sonderkündigungsrecht**

NetDüsseldorf hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn

a) der Kooperationspartner den Vertrag mit NetDüsseldorf über die zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige Leistung wirksam beendet, ohne dass dies von NetDüsseldorf zu vertreten ist.

b) eine sonstige Voraussetzung zur Vertragserfüllung aus einem Grund entfällt, den NetDüsseldorf nicht zu vertreten hat, etwa eine Zustimmung eines Eigentümers zur Leitungsführung über dessen Grundstück entfällt.

**4.2 Spätere Beauftragung von Leistungsmerkmalen/Zusatzdiensten und Optionstarifen**

Soweit der Kunde im Rahmen seines Vertragsverhältnisses Merkmale oder Zusatzdienste noch nicht beauftragt hat, die nach der Leistungsbeschreibung einer entsprechenden eigenen Beauftragung bedürfen, kann der Kunde diese später nur insoweit beauftragen, als diese von NetDüsseldorf zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Die Konditionen richten sich bei späterer Beauftragung nach den zu diesem Zeitpunkt gültigen Konditionen/Preisen. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

## 5. Service, Support und Service Level Agreement (SLA)

Die genannten Entstör-, Wiederherstellungs-, Wartungs- und Supportzeiten gelten nur für NetDüsseldorf-eigene oder von NetDüsseldorf gestellte Systeme, Endgeräte und Leitungswege.

**5.1 Verfügbarkeit**

Die Anschlussverfügbarkeit beträgt im Betriebsjahr 98,50 %.

Die Verfügbarkeit wird jeweils ab dem Tag der Inbetriebnahme nach Betriebsjahren ermittelt. Ausfallzeiten außerhalb der angegebenen Entstörzeiten und geplante und von NetDüsseldorf angekündigte Außerbetriebnahmen gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Für die Berechnung werden unabhängig von den angegebenen Entstörzeiten 365 Tage und 24 Stunden entsprechend 8760 Stunden für die Dauer des Betriebsjahres verwendet. (Verfügbarkeit in Prozent = (8760 Stunden – Ausfallzeiten während der Entstörzeit in Stunden)/8760 Stunden.)

**5.3 Störung**

Ergänzend zu den bestehenden Regelungen der AGB hinsichtlich Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige gilt für die Störung Folgendes:

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert, die der Kunde nach dem Vertrag erwarten darf. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dies nicht in den Verantwortungsbereich von NetDüsseldorf und es handelt sich somit nicht um eine Störung seitens der NetDüsseldorf. Dies gilt insbesondere bei Mängeln der hausinternen Verkabelung des Kunden zwischen Hausübergabepunkt und Schnittstelle des Kunden, falls diese nicht durch die NetDüsseldorf errichtet wurde.

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetDüsseldorf gemäß der AGB berechtigt, dem

Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von NetDüsseldorf betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen. Verursacht eine vom Kunden bereitgestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

Der Kunde wird unverzüglich informiert. Eine Freischaltung oder Aufhebung sonstiger Maßnahmen darf der Kunde erst wieder von NetDüsseldorf fordern, wenn er die seinem Verantwortungsbereich liegende Ursache für die betriebsgefährdende Störung nachhaltig beseitigt hat.

**5.4 Störungsannahme- und meldung**

Die Hotline des Geschäftskundensupports der NetDüsseldorf nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündliche Störungsmeldungen entgegen, qualifiziert diese und leitet sie, wenn notwendig, an entsprechendes Fachpersonal weiter. Die Konaktkanäle sind auf der Webseite der NetDüsseldorf zu finden.

Die Hotline führt selbst keine Entstörung durch. Die Meldung einer Störung erfolgt fernmündlich oder in Schriftform und wird erst nach positiver Vertragsprüfung entgegengenommen. Der Kunde hat die NetDüsseldorf-Kundennummer bei der Störmeldung bereitzuhalten. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, so wird die Störung nicht angenommen. Störmeldungen können weiterhin maschinell automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen. Bei Annahme der Störung erhält der Kunde eine Trouble-Ticket-Nummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation betreffend die Störmeldung.

**5.5 Störungsdauer**

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetDüsseldorf, es sei denn, dass der Kunde gemäß Ziff. 5.7 fristgerecht und zu Recht mitteilt, dass die Entstörung nicht erfolgreich war. Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung zur Entstörung.

**5.6 Entstörzeiten**

Die Entstörzeiten sind montags bis freitags von 08:00 bis 22:00 Uhr. Für das Gebiet von Nordrhein-Westfalen geltende gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Entstörzeit unberücksichtigt.

Falls erforderlich vereinbart NetDüsseldorf mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

**5.7 Entstörung und Wiederherstellungszeit**

Der Kunde wird über den Status seiner Störungsmeldung und den Fortschritt der Entstörung von der Störungsstelle in nicht definierten zeitlichen Abständen informiert. Der Kunde wird nach der Entstörung aufgefordert, die Entstörung zu bekunden. Ist der Kunde nicht erreichbar oder erfolgt nach mehrmaliger Aufforderung keine negative Meldung bezüglich der Entstörung, so wird nach 2 Tagen die Störmeldung geschlossen und von Seiten der NetDüsseldorf davon ausgegangen, dass eine Entstörung im Sinne des Kunden erfolgt ist. Des Weiteren gilt eine Entstörung als erfolgreich, wenn der Kunde nach der Entstörung schriftlich oder fernmündlich eine Entstörung bekundet.

Bei Störungsmeldungen, die samstags in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr eingehen, beginnt die Frist der Wiederherstellungszeit am darauffolgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Wiederherstellungszeit auf einen Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der

Wiederherstellungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Diese Fristen gelten nur für NetDüsseldorf eigene Technik und Leitungswege. Die Wiederherstellungszeit beträgt im Mittel 12 Stunden (MTTR). Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen in Anspruch genommen werden können. Die Wiederherstellungszeit kann in Fällen von höherer Gewalt überschritten werden.

**5.8 Support**

NetDüsseldorf stellt einen Kundensupport zu Produkten oder Diensten bereit. Der entsprechende Kontaktkanal ist auf der Webseite der NetDüsseldorf zu finden. Die Rufnummer ist montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar (mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen). Supportleistungen, die im Rahmen des Telefonsupports nicht erbracht werden können, werden nach Aufwand abgerechnet.

**5.9 Wartung**

Planbare, notwendige Maßnahmen im Netz der NetDüsseldorf, die zum Betrieb notwendig sind und das Produkt des Kunden beeinträchtigen, werden in der Regel 14 Tage vor der Maßnahme dem Kunden per E-Mail bekannt gegeben und finden möglichst im Zeitraum zwischen 00:00 und 06:00 Uhr statt. Sollte eine Verzögerung der Bekanntgabe durch den Kunden verschuldet sein (z. B. fehlende oder nicht korrekte Angaben des Ansprechpartners des Kunden), kann sich die Ankündigungszeit der Wartungsmaßnahme verkürzen. Die Mitteilungspflicht entfällt, wenn nach objektiven Umständen eine solche nicht möglich ist, die Behebung einer bereits eingetretenen Störung sich noch weiter verzögern würde oder ein größerer Schaden entstehen könnte. Zeitfenster für Wartungsmaßnahmen / Betriebsunterbrechungen können, wenn notwendig, auch individuell vereinbart werden. Sofern wartungsbedingte Unterbrechungen nicht häufiger als einmal pro Quartal auftreten und nicht länger als die angegebene Zeit anhalten, gelten diese Unterbrechungen nicht als Störung.

**5.10 Entschädigung / Erstattungen**

Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch NetDüsseldorf richten sich nach den gesetzlichen Regelungen, soweit diese nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen beschränkt werden.

## 6. Rechte von NetDüsseldorf

**6.1 Außerbetriebnahme während der Serviceleistungen**

Soweit erforderlich ist NetDüsseldorf berechtigt, während der Servicearbeiten die Endgeräte zu deaktivieren.

**6.2 Konfigurations- und Instandsetzungsservice**

NetDüsseldorf hält den Dienst einschließlich des genutzten Breitbandanschlusses mit der Zugangstechnologie betriebsfähig. NetDüsseldorf kann ihre Instandhaltungsverpflichtungen beim Kunden auch im Wege der Ferndiagnose per Remote-Zugang unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere zum Datenschutz, erfüllen.

**6.3 Erfüllungsgehilfen**

NetDüsseldorf ist jederzeit berechtigt, Erfüllungsgehilfen einzusetzen, die sodann vom Kunden verlangen können, gemäß diesem Vertrag mitzuwirken.

## 7. Pflichten des Kunden

**7.1 Besondere Pflichten des Kunden**

a) Der Kunde muss NetDüsseldorf Zugang zu den erforderlichen Räumlichkeiten gewähren. Die Anschlussdose für die Montage des Endgerätes muss frei zugänglich sein. Trifft der Servicetechniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so werden dem Kunden die Zeiten der An-/Abfahrt gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen und den bei Beauftragung gültigen Servicepreisen für An-/Abfahrt gesondert berechnet. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Aufwand geringer oder höher war. Eine Verlegung bzw. Demontage der Leitungen für die Endgeräte ist nicht im Einrichtungspreis enthalten. Im Übrigen ist der Kunde nach der Montage berechtigt, Veränderungen vorzunehmen, die nicht das Netz von NetDüsseldorf berühren. Dabei gelten als Netzabschlusspunkt die jeweiligen Netzwerkdosen für den Anschluss der Endgeräte. Der Kunde darf jedoch nur eigene Endgeräte (einschließlich Zubehör) anschließen, die systemspezifisch geeignet sind. Im Zweifelsfall muss er sich vorher mit NetDüsseldorf abstimmen. Verbleiben auch danach Zweifel, darf er nicht von NetDüsseldorf zugelassene Endgeräte (einschließlich Zubehör) nicht an das Netz anschließen.

b) Der Kunde ist verpflichtet, NetDüsseldorf rechtzeitig vor Inbetriebnahme der Anlage und Auslieferung der systemspezifischen Endgeräte die Anwenderdaten entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang verbindlich mitzuteilen, da andernfalls die Inbetriebnahme nicht termingerecht gewährleistet werden kann. Ändert der Kunde nachträglich diese Daten oder den Leistungsumfang, so werden die damit verbundenen zusätzlichen Leistungen zu den bei Beauftragung dafür gültigen Preisen gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen nach Aufwand gesondert berechnet.

c) Soweit erforderlich stellt der Kunde geeignete und verschließbare Lager und Aufenthaltsräume zur Verfügung. Arbeiten an nicht schwachstromtechnischen Einrichtungen, insbesondere Starkstromeinrichtungen, sowie Stemm-, Maurer-, Erd-, Beton-, Bau- und Gerüstarbeiten einschließlich der dazu benötigten Baustoffe übernimmt der Kunde auf seine Verantwortung und Rechnung.

d) Der Kunde stellt auf Anforderung von NetDüsseldorf oder deren Erfüllungsgehilfen unentgeltlich und im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre sowie über die von ihm genutzten Geräte, Gebrauchsanweisungen und technische Spezifikationen zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht bereit, so ist NetDüsseldorf oder deren Erfüllungsgehilfe berechtigt, die Arbeiten zu verweigern und bisher entstandene Kosten in Rechnung zu stellen.

e) Der Kunde stellt auf Anforderung von NetDüsseldorf oder deren Erfüllungsgehilfen unentgeltlich und im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre sowie über die von ihm genutzten Geräte, Gebrauchsanweisungen und technische Spezifikationen zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht bereit, so ist NetDüsseldorf oder deren Erfüllungsgehilfe berechtigt, die Arbeiten zu verweigern und bisher entstandene Kosten in Rechnung zu stellen.

f) Die notwendige elektrische Versorgung (230-V-Anschlüsse) für den Betrieb aller notwendigen Endgeräte sowie der erforderliche Potenzialausgleich sind auf eigene Kosten durch den Kunden bereitzustellen.

g) Sind die instand zu setzenden Endgeräte Eigentum des Kunden, so ist NetDüsseldorf ein Wechsel des vereinbarten Installationsortes rechtzeitig mitzuteilen.

h) Die vereinbarten Preise sind fristgerecht zu zahlen. Für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde von NetDüsseldorf die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat. Bei wiederholter Nichtzahlung ist NetDüsseldorf nach (derzeit) § 61 TKG zur Sperre des Anschlusses berechtigt.

**7.2 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit**

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insoweit ist dringend im Rahmen des Internetanschlusses dem Kunden zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner, Spyware einzusetzen. Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über das WLAN-Modem des Kunden in das Internet gehen und damit über den Anschluss des Kunden etwa Straftaten, Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltpflichtige Leistungen abrufen. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Modems und der WLAN-Empfangsgeräte vorgesehene Möglichkeit der Verschlüsselung wählt und bei Passwörtern auch Sonderzeichen einsetzt. Auch dies begründet keinen absoluten Schutz.

**7.3 Umgang mit Mietobjekten / Versicherungsschutz / Herausgabe**

Der Kunde hat die ihm leihweise überlassenen Gegenstände pfleglich zu behandeln (Schutz vor Feuchtigkeit etc.). Er hat NetDüsseldorf alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich mitzuteilen. Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde die Endgeräte herauszugeben bzw. die Demontage und den Abtransport zu dulden. Dem Kunden steht keinerlei Zurückbehaltungsrecht an den Endgeräten zu. Der Kunde haftet für Beschädigungen und Verlust der Anlage bzw. von Anlagenteilen und des angelieferten Materials bis zur Rückgabe an NetDüsseldorf, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er den Schaden nicht zu vertreten hat. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses obliegt dem Kunden die unverzügliche ordnungsgemäße Bereitstellung der von NetDüsseldorf leihweise überlassenen Systemtechnik und sonstiger Komponenten. Zur Abholung des Eigentums von NetDüsseldorf wird entweder ein Termin oder der Rückversand vereinbart. Die Anfahrtskosten werden in Rechnung gestellt, wenn trotz vereinbartem Termin der Kunde zur Abholung des Eigentums von NetDüsseldorf nicht anzutreffen war.

## 8. Gewährleistung

a) NetDüsseldorf verpflichtet sich, alle Mängel, deren Ursachen nachweisbar vor dem Gefahrenübergang bzw. der abgenommenen Leistungserbringung lagen, kostenlos im Wege der Nacherfüllung zu beseitigen. Für die Nacherfüllung hat der Kunde NetDüsseldorf Zeit und Gelegenheit nach billigem Ermessen der NetDüsseldorf zu gewähren. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von NetDüsseldorf über. NetDüsseldorf hat das Wahlrecht, die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Neulieferung vorzunehmen.

b) Die Aufwendungen, die daraus entstehen, dass die Nacherfüllung an einem anderen als dem im Vertrag vereinbarten Leistungsort zu erbringen ist, gehen zulasten des Kunden.

c) Bleibt eine Nacherfüllung auch nach einem zweiten Nachbesserungsversuch erfolglos, stehen dem Kunden die allgemeinen gesetzlichen Gewährleistungsansprüche zu. Wegen Schadensersatzansprüchen gelten jedoch die Einschränkungen nach der AGB.

d) Sämtliche Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Die zwingende Regelung des § 475 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Die Betriebsdauer hat keinen Einfluss auf die Verjährung. Der Verjährungsbeginn richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

e) Die Feststellung der Mängel muss NetDüsseldorf unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden.

f) Die Mängelansprüche beziehen sich nicht auf natürliche bzw. gewöhnliche Abnutzung und nicht auf Schäden, die auf fehlerhafter oder nachlässiger Handlung, einer Veränderung mitgelieferter Programme durch den Kunden oder Dritte, ungeeigneten Betriebsräumen oder sonstigen von NetDüsseldorf nicht verschuldeten Umständen beruhen. Die Mängelansprüche beziehen sich ebenfalls nicht auf eine unerhebliche Abweichung von der Beschaffenheit oder auf eine unerhebliche Beeinträchtigung der Brauchbarkeit.

g) NetDüsseldorf kann ihre Pflicht zur Erfüllung der Mängelansprüche mit vorheriger Ankündigung an den Kunden auch durch Ferndiagnose erfüllen, sofern die technischen Voraussetzungen hierfür gegeben sind. Der Austausch von Daten zwischen NetDüsseldorf und der Kommunikationsanlage des Kunden erfolgt unter Beobachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz.