

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie Variante VDSL - Privat- und Gewerbekunden - Firma süc // dacor GmbH Stand 01.06.2017



Teil A: Besondere Geschäftsbedingungen für Privat- und Gewerbekunden

1 Geltungsbereich und Definitionen

1.1 Die nachfolgenden besonderen Bedingungen regeln die Überlassung von Internetzugangsdiensten und Telefoniediensten durch die SÜC//DACOR GmbH, nachfolgend SÜC//DACOR genannt.
1.2 Soweit nicht nachfolgend modifiziert, gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SÜC//DACOR für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (AGB).

1.3 SÜC//DACOR erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf Grundlage
- des Einzelvertrages- dieser Leistungsbeschreibung und besonderer Geschäftsbedingungen der SÜC//DACOR GmbH für die Erbringung der Dienstleistung Internet und Telefonie, - der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SÜC//DACOR GmbH. Im Falle von Widersprüchen gelten die Regelungen in der oben genannten Reihenfolge.

2 Zustandkommen des Vertrages

2.1 Der Vertrag kommt durch Unterschrift beider Parteien oder durch einen Kundenauftrag mit nachfolgender Auftragsbestätigung der SÜC//DACOR zustande.
2.2 SÜC//DACOR kann die Annahme eines Auftrages verweigern, insbesondere wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen oder der Kunde keine Berechtigung für die Nutzung des Grundstücks in Form eines Nutzungsvertrags gem. §45a TKG beibringt. SÜC//DACOR kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.

2.3 Angebote für Neukunden sind gültig, wenn in den letzten 3 Monaten vor der Bereitstellung des Dienstes kein Vertragsverhältnis über die Bereitstellung des Internet- und Telefondienstes bestand.

3 Laufzeit und Kündigung

3.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfertigen Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
3.2 Bei Verträgen mit Mindestlaufzeit ist der Vertrag von beiden Vertragspartnern erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit kündbar. Bei Verträgen mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten oder mehr verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
3.3 Bei Verträgen ohne Mindestlaufzeit ist der Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar.
3.4 Alle Kündigungen bedürfen der Textform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei SÜC//DACOR.

3.5 Im Falle von vereinbarten Ratenkauf hat der Kunde, bei vorzeitiger Vertragskündigung, z.B. wegen Umzug oder Zahlungsverzug, den Restwert des Gegenstandes des Ratenkaufes gem. gültiger Preisliste mit der Abschlussrechnung zu begleichen. Würden Geräte oder Einrichtungen bei einem Vertrag mit Mindestvertragslaufzeit zu einem niedrigeren Preis als in der gültigen Preisliste aufgeführt an den Kunden ausgegeben, hat der Kunde, bei vorzeitiger Vertragskündigung, z.B. wegen Umzug oder Zahlungsverzug, den Restwert des Gegenstandes zu den Bedingungen entsprechend eines Ratenkaufes gem. gültiger Preisliste mit der Abschlussrechnung zu begleichen.

4 Rechnungsstellung

4.1 Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich als Online-Rechnung über das SÜC//DACOR Kundenportal oder wahlweise gegen zusätzliches Entgelt als Papierrechnung. Die monatliche Rechnung enthält
- ggf. angefallene einmalige Installationsgebühren (z. B. bei Neuanschluss),
- ggf. Entgelte für Änderungen,
- die monatliche/n Grundgebühren,
- die Verbindungsentgelte pro Rufnummer summiert nach Tarifzonen.

4.2 Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelverbindungsnaechweis mit folgendem Inhalt:
- A-Rufnummer (Anrufer ggf. mit Nebenstelle),
- B-Rufnummer (Zielfunktion; vollständig oder um drei Ziffern verkürzt),
- Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
- Tarifzone und Entgelt.

4.3 Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden die Beträge für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen in einer Summe als „sonstige Gespräche“ zusammengefasst, sofern die o.g. Personen oder Einrichtungen auf Antrag in eine Liste der Bundesnetzagentur im Sinne von §99(2) TKG aufgenommen wurden. Die Zielfunktionen für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

4.4 Die günstigsten Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Vereinfachung mittels Lastschrift-einzugsverfahren begleicht. Bei Nichterteilung oder Widerruf der Lastschriftzugriffsermächtigung durch den Kunden kann SÜC//DACOR ein zusätzliches Entgelt für die administrative Abwicklung nach der jeweils gültigen Preisliste erheben.

4.5 Die Bezahlung der Entgelte im Wege des SEPA-Basis-Lastschriftverfahrens ist als Standard vorgesehen. SÜC//DACOR zieht bei Erteilung einer Einzugsermächtigung (Mandat) die wiederkehrenden Entgelte des Vormonats und die verbrauchsabhängigen Entgelte des Vor-Vormonats am 3. oder 15. Bankarbeitstag des Monats ein. Die gesetzlich vorgeschriebene Vorankündigung (Pre-Notification) des Einzuges erfolgt durch die Angabe des Ausführungsdatums auf dem entsprechenden Rechnungsdokument. Dieses wird dem Kunden von SÜC//DACOR im Online-Portal des Kunden bereitgestellt. Die Vorankündigung beträgt abweichend zum Standard-SEPA-Verfahren 3 Tage. Einmalzahlungen werden am 03., 10., 15., 20. oder 25. des Monats, immer am ersten Bankarbeitstag nach Fälligkeit vom Konto des Kunden eingezogen. Eine weitere Vorankündigung des Lastschriftzinsens erhält der Kunde nicht. Sollte der Vertragsnehmer (Kunde) nicht auch der Kontoinhaber des für die Lastschrift angegebenden Kontos sein, ist er verpflichtet die durch die Rechnungszustellung übermittelte Vorankündigung des Lastzinses zeitgerecht dem Kontoinhaber mitzuteilen.

Teil B: Leistungsbeschreibung Internet und Telefonie für Privat- und Gewerbekunden

1 Zielgruppe

1.1 SÜC//DACOR bietet die Leistungen Privat- und Geschäftskunden an.

1.2 Die Nutzung der Leistungen von Kunden, die unter den Anwendungsbereich nach Ziff. 6.4 fallen, stellt eine misbräuchliche Nutzung dar. Im Falle einer misbräuchlichen Nutzung durch einen Kunden ist SÜC//DACOR berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt der Bereitstellung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Nutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, der Kunde hat nicht schuldhaft gehandelt. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind u.a. Produkte der SÜC//DACOR, die eine entsprechende Bandbreite des Internetzugangs erzielen oder entsprechende Business-Telefonieprodukte.

2 Standardleistung Internetzugang

2.1 SÜC//DACOR ermöglicht das Übermitteln von IP-Paketen zwischen den an das Internet angeschlossenen Rechnern. Hierzu werden Übergänge zu weiteren IP-Netzen zur Verfügung gestellt. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. VDSL wird auf Basis der am Kundenstandort vorhandenen Kupfer-Telnetzanschlussleitung bereitgestellt. Dies setzt voraus, dass am Kundenstandort eine freie Teilnehmeranschlussleitung vom jeweiligen Netzbetreiber zur Verfügung gestellt werden kann.

2.2 Die am Internet-Zugang des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere durch die sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung - gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum Schalterverteiler - und dem Leitungsdurchmesser errechnet, bedingt, neben beeinflussenden weitere Faktoren, wie zum Beispiel das sog. Nebensprechen durch andere Teilnehmer oder die Leistungsfähigkeit des DSL-Modems des Kunden, die Übertragungsstrecke zwischen dem DSL-Modem und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs und die Browsereinstellungen des Kunden die am VDSL-Zugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit. Weiterhin ist die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Contentanbieters abhängig. Der Internet-Zugang kann in Einzelfällen nicht bereitgestellt werden. Dies ist z.B. der Fall, wenn die verfügbaren Anschlussleitungen mit Zwischenregeneratoren ausgestattet, in der OPAL-Technik realisiert sind oder die Entfernung des jeweiligen Anschlusses zum nächsten Schaltverteiler zu groß ist. Der Internetzugang kann nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn die Netzintegrität des Teilnehmernetzes hierdurch gefährdet wird.

2.3 Varianten

Übertragungsgeschwindigkeiten; Downstream / Upstream – Anschalteneinrichtung; Kunden-Schnittstellen

- Telefonschlüssel über geeignetes Kundengerät
- Internet unsymmetrisch mit dynamischer IP-Adresse (je nach Tarifbereich)
+ bis zu 30 MBit/s / 3 Mbit/s
+ bis zu 50 Mbit/s / 6 Mbit/s
+ bis zu 50 Mbit/s / 10 Mbit/s

Endgerät: VDSL-Router an TAE Telekom

2.4 Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte und sind unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Gebäudeverkabelung und von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server abhängig.

Wird die gebuchte Bandbreite aus Gründen, die der Kunde nicht zu vertreten hat, auch nach Nachbesserung dauerhaft deutlich unterschritten, erhält der Kunde ein verzugsloses Sonderkündigungsrecht. Möglich ist ein Tarifdowngrade oder die Auflösung des Vertrages. Ein Preisnachlass erfolgt nicht.

Die IP-Adressvergabe erfolgt mittels dynamischer IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich des autonomen Systems der SÜC//DACOR.

Informationspflicht nach §8 der Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt

Die Qualität des bereitgestellten Internetanschlusses kann mit der von der Bundesnetzagentur bereitgestellten Breitbandmessung unter www.breitbandmessung.de überprüft werden.

2.5 Der Verbindungsaufbau erfolgt mit dem DHCP-Protokoll (Dynamic Host Configuration Protocol). Es wird auf Kundensseite ein VDSL-fähiges Endgerät (VDSL-Modem oder -Router) benötigt, für das ein DHCP-Treiber verfügbar ist. Der Kundenanschluss wird über die Geräteadresse authentifiziert. Die Nutzung ist nur unter Verwendung dieses registrierten Endgerätes möglich. Der Kunde muss die Geräteadresse (WAN-MAC-Adresse) in dem Fall, dass das Gerät nicht bei SÜC//DACOR erworben wurde SÜC//DACOR zur Registrierung bekannt geben. Das Endgerät muss als DHCP-Client eingerichtet sein und IP-Adressen automatisch beziehen. Es werden keine Zugangsdaten benötigt.

2.6 Der SÜC//DACOR-Anschluss stellt eine Verbindung eines IP-Netzes des Kunden (LAN, WAN, Intranet) mit dem öffentlichen Internet her. Der durch die Kundenanbindung erzeugte IP-Verkehr ist im Nutzungsentgelt enthalten (Internet-Flatrate). Die Nutzung über einen anderen Provider als SÜC//DACOR ist nicht möglich.
2.7 Die Verfügbarkeit des SÜC//DACOR-Anschlusses beträgt 98 % im Jahresmittel. Die Internetverbindung wird bei Inaktivität nach einigen Minuten bzw. bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal am Tag unterbrochen („Zwangstrennung“). Danach ist eine sofortige Wiedereinwahl möglich.

2.8 Im Standardleistungsumfang ist auf Wunsch ein E-Mail-Account mit folgenden Leistungen enthalten:

- Eine E-Mail-Adresse in der Form ähnlich wunschname@codab.de

- Wunschname wird vergeben, sofern noch frei. Andernfalls wird ein Name von SÜC//DACOR vergeben

- Versand und Empfang von E-Mails bis zu einer Größe von 10 MB

- Bis zu 100 MB Speicherplatz auf dem Mailserver

- Nicht gelöschte oder abgeholte E-Mails werden nach 80 Tagen gelöscht

3 Standardleistung Telefonie

Die SÜC//DACOR überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonschlüssel.

3.1 Spezifikation

Leistung – Übertragungsgeschwindigkeit

Anschalteneinrichtung – Kunden-Schnittstelle

Telefonschlüssel 300 - 3400 Hz (64kBit/s) RJ11/TAE ab

3.2 Dem Telefonschlüssel ist eine oder mehrere Rufnummer(n) zugewiesen. Diese Rufnummer(n) kann/können für Telefonate und/oder Faxdienste verwendet werden. Es kann ein zeitgleiches Gespräch geführt werden. Die Zuteilung eines weiteren Sprachkanales gegen separates Entgelt ist möglich. Sofern der Kunde nicht bereits über eine/mehrere Teilnehmer(r) verfügt oder eine/mehrere bestehende Teilnehmer(r) nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von SÜC//DACOR Teilnehmernummern (geographische Rufnummern).

3.3 Der Kunde ermächtigt die SÜC//DACOR, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmerbetreiber durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummernumnummerung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit. Die Bearbeitungszeit von Portierungsaufträgen kann bis zu 6 Werktage betragen. Sollte wegen verspätetem Eingang des Auftrages innerhalb der Bearbeitungszeit bei SÜC//DACOR eine Vertragsverlängerung für den Kunden beim abgebenden Anbieter eintreten, trägt SÜC//DACOR hierfür keine Haftung.

3.4 Die Übernahme bestehender Telefonschlüssel bzw. Rufnummern im Zuge des Teilnehmerbetreiberwechsels zu SÜC//DACOR findet während des sogenannten Portierungsfensters statt. Das Portierungsfenster liegt werktags (Montag bis Freitag) zwischen 6:00 Uhr und 12:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraums werden die physikalische Anschlussleitung und die zu übernehmende n Rufnummer(n) vom bisherigen Teilnehmerbetreiber zu SÜC//DACOR übergeben und der Anschluss von SÜC//DACOR bereitgestellt. Dabei kommt es zu Unterbrechungen des Dienstes.

3.5 SÜC//DACOR beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundenanzugs in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telephonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Der Standardkundenanzug umfasst nach Wunsch den Kunden Name (bis max. 80 Schreibstellen), Vorname oder Namenszusätze (bis max. 120 Schreibstellen), Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer. Bei einem Anlagenanschluss können zusätzlich max. 15 Nebenstellennummern je Eintrag als Untereintrag, jedoch ohne eigene Anschrift, angegeben werden. Der Kunde bestimmt, in welchen Verzeichnissen der Eintrag erfolgt und ob sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder ganz unterbleibt. Ferner kann der Kunde seinen Eintrag für die Inverssuche freigeben oder der Inverssuche gemäß §105(3) TKG ausdrücklich widersprechen. Wünscht der Kunde keinen Eintrag seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden übermittelt.

4 Sprachverbindungen im Netz der SÜC//DACOR

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch SÜC//DACOR Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.

4.1 Verbindungen im SÜC//DACOR-Netz werden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 64 kBit/s (ISDN) und mit einem Frequenzbereich von 300Hz bis 3400Hz (Übertragungsbandbreite 3.1 kHz bei analogen Telefonschlüsseln) hergestellt.

4.2 Verbindungen im SÜC//DACOR-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein. SÜC//DACOR behält sich vor, bestimmte Zielfunktionen, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt SÜC//DACOR dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Ferner werden einige wenige Servicefunktionen nicht unterstützt, die diese Services in Netzen anderer Teilnehmerbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmerbetreiber des Technologiepartners von SÜC//DACOR kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben. Die Anwahl einer Zielfunktion ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung, insbesondere auch durch technische Vorkehrungen, vom Inhaber der Zielfunktion oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird. Das Absetzen eines Notrufes (110,112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlusstandort“ zugestellt. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern kann bei nomadischer Nutzung die Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelanrufes“ nicht sichergestellt werden.

4.3 Es werden alle Gespräche über das SÜC//DACOR-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.

4.4 Der Telefonschlüssel unterstützt folgende Leistungsmerkmale:

- CLIP (Calling Line Identification Presentation): Die A-Rufnummer wird beim B-Teilnehmer angezeigt

- CLIR (Calling Line Identification Restriction): Der A-Teilnehmer unterdrückt die Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer

- CFBC/FNR/CFU (Call Forwarding Busy / No Reply / Unconditional): Rufweiterleitung bei Besetzt / Nichtmelden / Permanent

- FAX mit G.711 inband oder T.38: Die Faxübertragung kann derzeit aus technischen Gründen mit eingeschränkter Qualität verfügbar sein

- DTMF inband (Mehrfrühenwahlverfahren als Nachwahl): z.B. für Tastensteuerung von Call-Center- und Hotlinesystemen

4.5 Gespräche im Offline-Billing

0900 - 1 Informationsdienste

0900 - 3 Unterhaltung

0900 - 5 Dienste für Erwachsene / Erotik

0900 - 9 Dialer

012xy Innovative Dienste

018 - 1 bis 9 Nutzergruppen

118xy Auskunftsdienste offline

Mit dem Anruf an eine Nummer der o.g. Gassen schließt der Anrufer ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Diensteanbieter. Verbindungen zu diesen Diensteanbietern werden von SÜC//DACOR und ihrem Technologiepartner als Teilnehmerbetreiber für den Kunden unentgeltlich durchgeführt. Die Abrechnung für die Nutzung dieser Dienste erfolgt dann grundsätzlich durch den Diensteanbieter. SÜC//DACOR wird die Entgelte für diese Dienste nicht auf der Rechnung berücksichtigen. Entgelte für Mehrwertdienste im Offline-Billing werden von einer zentralen Clearingstelle oder einer beauftragten Inkassostelle gegenüber dem Kunden abgerechnet; d.h. wenn der Kunde o.g. Dienste nutzt, bekommen er neben der Rechnung von SÜC//DACOR eine zweite Abrechnung, nur über die Nutzung der Dienste. Diese Rechnung kann - je nach Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden - entsprechende Leistungen über mehrere Monate beinhalten. Zu diesem Zweck wird SÜC//DACOR mit dem Einverständnis des Kunden Anschluss- und Rechnungsdaten des Anschlusses an die Clearingstelle weitergeben. Es werden nur Rufnummern von Anbietern zugelassen, die eine Forforderungs- und Inkassovereinbarung mit der zentralen Clearingstelle haben. Für die Bereitstellung des Einzelverbindungsnaechweises bzw. für die Löschung der Verbindungsdaten gelten die Vereinbarungen aus dem zugehörigen Vertrag.

5. Nutzung kundeneigener Telekommunikationsendinrichtungen (sog. Routerfreiheit)

5.1 Der Kunde ist berechtigt, eigene Telekommunikationsendinrichtungen (z.B. Router) an das Netz anzuschließen (sog. Routerfreiheit).

5.2 Für den Anschluss des kundeneigenen Endgerätes überlässt SÜC//DACOR dem Kunden bei Vertragsabschluss

- die für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzuganges erforderlichen Zugangsdaten
- sonstige Informationen für den Anschluss von kundeneigenen Endgeräten und die Nutzung der Telekommunikationsdienste.

5.3 Für den Fall, dass sich der Kunde entscheidet, ein eigenes Endgerät einzusetzen, gelten folgende Regelungen:

- Voraussetzung für Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes ist, dass dieses Endgerät mit der jeweiligen Anschlussstechnik kompatibel ist.

- Der Kunde ist selbst für die Auswahl eines am Netz anschließbaren und betriebsfähigen Endgerätes verantwortlich.

- Dem Kunden ist bekannt, dass SÜC//DACOR bei Betreiben eines kundeneigenen Endgerätes die Service-Qualität (z.B. Sprachqualität, Datendurchsatz) nicht garantieren kann, da die Möglichkeit von SÜC//DACOR, diese Service Qualität zu gewährleisten, davon abhängig ist, ob das kundeneigene Endgerät die Netzparameter von SÜC//DACOR unterstützt; mit Ausfall des Internets oder die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann; die einwandfreie Notrufnummer (110, 112)

auf Grund der von Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann; die nomadische Nutzung der Sprachtelefonie zwecks Gewährleistung der Notrufrückverfolgbarkeit nicht gestattet ist.

5.4 Der Kunde ist verpflichtet,

- die ihm von SÜC/DACOR überlassenen Zugangsdaten für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs vertraulich zu behandeln und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch der Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte zu verhindern;

- das kundeneigene Endgerät selbst einzurichten, SÜC/DACOR bietet hierfür keinen Service an;

- sicherzustellen, dass sein kundeneigenes Endgerät derart konfiguriert ist, dass die Notrufnummer (110, 112) möglich ist;

- sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät die aktuellen Sicherheitsstimmungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erfüllt; insbesondere hat der Kunde sein Endgerät stets mit dem aktuellen Software-Stand zu betreiben, die hierfür erforderlichen Updates vorzunehmen und geeignete Maßnahmen zur Absicherung (z.B. Passwortschutz) zu ergreifen.

5.5 Im Fall von Netzstörungen, die durch das kundeneigene Endgerät verursacht werden, ist SÜC/DACOR beauftragt, das Endgerät für den Zugang zum Netz zu sperren. SÜC/DACOR wird den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.

5.6 Der Kunde ist für den Fall, dass das kundeneigene Endgerät nicht die erforderliche Gerätesicherheit (z.B. aktuelle Software, Updates, sichere Verwahrung von Zugangsdaten, Missbrauch, Hackingangriffe, unsichere Passwörter) und/oder DIN-Vorschriften und RFC-Vorgaben des IETF (Internet Engineering Task Force, www.ietf.org) erfüllt, selbst verantwortlich und haftet für Schäden, die hierdurch verursacht werden.

5.7 Support durch SÜC/DACOR am kundeneigenen Endgerät und/oder im kundeneigenen LAN/WLAN erfolgt nicht

6 Besondere Leistungen

SÜC/DACOR erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche Besondere Leistungen.

6.1 Die Änderung des Anschlusstyps (Übertragungsgeschwindigkeit) wird nach jeweils aktueller Preisliste „Internet und Telefonie“ abgerechnet.

6.2 SÜC/DACOR teilt auf Wunsch des Kunden weitere Rufnummer(n) zu und schaltet einen zweiten Sprachkanal kostenpflichtig frei.

6.3 SÜC/DACOR ändert auf Wunsch des Kunden, die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordnete/n Teilnehmer-/Rufnummern.

6.4 SÜC/DACOR ändert auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundenadressesatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.

6.5 SÜC/DACOR konfiguriert auf Wunsch des Kunden durch die Änderung eines Leistungsmerkmals den Anschluss um.

6.6 SÜC/DACOR konfiguriert auf Wunsch des Kunden zusätzliche Leistungsmerkmale auf den Anschluss:

- CB (Call Barring): Netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummernarten.

- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer

7 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen

7.1 SÜC/DACOR überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für Anschlüsse optional die pauschale Abrechnung („Flatrate“) für Verbindungen zu

- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate), und/oder

- Rufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen, und/oder

- Rufnummern in den nationalen Mobilfunknetzen, oder

- Kombinationen aus obigen Möglichkeiten

als „Tarifoptionen“ entsprechend der jeweils gültigen Preisliste

„Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- Internet und Telefonie“

- meldet die SÜC/DACOR die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist,

- und sucht die SÜC/DACOR ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

10.6 Regelstörzeit: Die Regelstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelstörzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Behebung der Störung. Die Messung endet auch, wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der SÜC/DACOR sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Regelstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

10.6 Wartungsfenster: SÜC/DACOR kann Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.

10.8 Absicherung der Regelstörzeit: Bei einer von SÜC/DACOR zu vertretenden Überschreitung der Regelstörzeit erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Grundentgelts für den betroffenen Anschluss, die mit den Forderungen von SÜC/DACOR aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

10.8 Ungerechtfertigte Entstörung: Wird im Rahmen der Störungsbearbeitung die Verantwortlichkeit des Kunden oder eines Dritten, für den die süc/dacor GmbH nicht einzustehen hat, festgestellt, so hat der Kunde den der süc/dacor GmbH entstandenen Aufwand zu ersetzen.

11. Widerrufsbelehrung
Widerrufsrecht
Der Kunde das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde SÜC/DACOR mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Kunde kann dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

11.1 Folgen des Widerrufs
Wenn der Kunde den Vertrag widerruft, hat SÜC/DACOR dem Kunden alle Zahlungen, die SÜC/DACOR vom Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von SÜC/DACOR angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Kunden dieses Vertrags bei SÜC/DACOR eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet SÜC/DACOR das selbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. SÜC/DACOR kann die Rückzahlung verweigern, bis SÜC/DACOR die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Kunde den Nachweis erbracht hat, dass Sie die Waren zurückgesandt wurde, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

11.2 Der Kunde trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Der Kunde muss für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist. Hat der Kunde verlangt, dass die Dienstleistungen und Lieferung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so hat der Kunde SÜC/DACOR einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde SÜC/DACOR von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich des Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

12. Beschwerdeverfahren
12.1 Beschwerden sind schriftlich, auf dem Postweg oder per Mail an den Kundenservice, SÜC/DACOR GmbH, Kundenservice FT/TT, Schillerplatz 1, 96460 Coburg oder info@dacor.de zu richten.
12.2 Eingegangene Beschwerden werden nach Maßgabe der Auslastung der Servicemitarbeiter schnellstmöglich bearbeitet. Der Kunde erhält Informationen zum Bearbeitungsstand auf dem gleichen Weg oder telefonisch zurück.

13. Außergewöhnliche Streitbeilegung
13.1 Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
13.1.1 Zur Beilegung eines Streits mit SÜC/DACOR über die in § 47a TKG genannten Fälle kann der Kunde nach einem vorherigen Einigungsversuch mit SÜC/DACOR bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn (Verbraucherschlichtungsstelle) durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Teilnahme ist für SÜC/DACOR freiwillig. SÜC/DACOR wird daher im Einzelfall prüfen, ob sie an dem Schlichtungsverfahren teilnimmt. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist zuständig für Streitigkeiten darüber, ob die SÜC/DACOR eine Verpflichtung erfüllt hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung der öffentlich zugänglichen Telekommunikationsnetze oder der öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienste bezieht und mit folgenden Regelungen zusammenhängt:
–§§ 43a TKG, 43b TKG, 45 TKG bis 46 TKG oder den auf Grund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG oder
– der EU-Verordnung Nr. 531/1312 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union
Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:
Bundesnetzagentur Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216)
Postfach 80 01
53105 Bonn
E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de
Webseite: www.bundesnetzagentur.de

13.1.2 Sonstige Streitfälle
Im Übrigen nimmt SÜC/DACOR nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil. SÜC/DACOR ist vielmehr daran gelegen, Streitigkeiten mit ihren Kunden im direkten Kontakt zu klären. Der Kunde kann sich hierzu an den Kundenservice wenden.
13.2 Informationen zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 14 Abs. 1 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO)
Die EU-Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen resultieren, bereit. Diese Plattform ist im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar.

14 Sonstige Bedingungen
14.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SÜC/DACOR abreten bzw. übertragen.
14.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel.
14.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SÜC/DACOR gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
14.4 Soweit der Kunde Verkäufer im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen Coburg.
14.5 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen vereinbaren.

14.6 Service Levels für „Internet und Telefonie“
Störungsannahme 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 366 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr Montag bis Donnerstag und Freitag von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen Regelstörzeit 24 Stunden - Wartungsfenster 3:00 Uhr bis 6:00 Uhr
10.4 Servicebereitschaft:
Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die SÜC/DACOR zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist.
Während der Servicebereitschaft
- versucht die SÜC/DACOR, die Störungsursache vom Betriebsgelände der SÜC/DACOR aus zu ermitteln (Fern Diagnose),
- berät die SÜC/DACOR den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,