

## Leistungsbeschreibung Festnetz- und Internetdienstleistungen

### Allgemeines

Die Netcom Kassel Gesellschaft für Telekommunikation mbH (folgend „Netcom Kassel“) erbringt auf Basis der Allgemeinen und Ergänzenden Geschäftsbedingungen Leistungen für folgendes Geschäftskundenprodukt:

- Netcom Business

### Produktvarianten

Das Produkt Netcom Business wird in den folgenden Produktvarianten angeboten:

- Netcom Business
- Netcom Business Einzelanschluss

Das Produkt Netcom Business beinhaltet den reinen Internet-Zugang.

Das Produkt Netcom Business Einzelanschluss enthält zusätzlich zum reinen Internet-Zugang den IP-basierten SIP-Sprachanschluss.

### Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen

Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Netcom Kassel. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 36 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden. Optionale Leistungen (z. B. Allnet-Flat, oder Mobilfunkpakete) können jederzeit ohne Einfluss auf die Laufzeit des Vertrages gemäß Preisliste hinzugebucht und mit einer Frist von einem Monat wieder gekündigt werden. Mit Kündigung des Anschlussvertrages werden alle optionalen Pakete mit gekündigt.

## KAPITEL 1 Internetdienstleistungen

Die Netcom Kassel vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung. Die Netcom Kassel ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv6 Adresse zugeteilt, sowie eine dynamische, für die Netcom private IPv4 Adresse. Als Option kann der Kunde eine kostenpflichtige feste, statische IPv4-Adresse buchen. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der Netcom Kassel automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Netcom Kassel von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Netcom Kassel. Der Übergabepunkt des Netzwerks der Netcom Kassel zum Kunden ist die TAE-Dose (bei DSL-basierten Anschlüssen), bzw. die Glasfaser Netzwerkkabschlusdose (bei FTTH-Anschlüssen). Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden ausgestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die Netcom Kassel dem Kunden die dafür notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung. Alle Produkte enthalten für den Kunden einen nach Volumen und Zeit unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Datenrate. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss. Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt. Die angegebenen Bandbreiten beziehen sich auf die technisch mögliche Bandbreite. Verluste können sich durch Protokolle der IP-Netze ergeben, sowie durch das Messverfahren (z.B. Messung gegen einen Internet-Server). Die Basis-Datenrate (Downstream) des Internetdienstes beträgt beim Produkt Netcom Business 6 Mbit/s.

Die verfügbaren Datenraten und die jeweiligen Bandbreitenkorridore lauten:

Produkt	Datenrate [in Mbit/s]	Downstream [in Mbit/s max. / nom. / min.]	Upstream [in Mbit/s max. / nom. / min.]
Netcom Business	6	6 / 4,5 / 2	2,4 / 1,5 / 0,7
Netcom Business	16	16 / 9 / 6,1	2,4 / 1,5 / 0,7
Netcom Business	25	25 / 18 / 16,77	5 / 3,5 / 1,6
Netcom Business	50	50 / 38 / 27	10 / 7,5 / 5,3
Netcom Business	100	100 / 87 / 54 bei Glasfaser: 100 / 90 / 80	40 / 33,4 / 20 bei Glasfaser: 50 / 45 / 40
Netcom Business	300	300 / 270 / 240	150 / 135 / 120
Netcom Business	500	500 / 450 / 400	300 / 270 / 240
Netcom Business	1000	1000 / 900 / 800	500 / 450 / 400

**Hinweis:** Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden anschlussgebunden zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit auf Übertragungsebene. In einigen Gebieten können Uploadraten aufgrund von Vorleistungsprodukten Dritter abweichend sein. Die genauen Down- und Uploadraten sind dem Verfügbarkeitsprüfung (<https://netcom-kassel.de/>) zu entnehmen. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler),
- das Netzwerk des Kunden (LAN) und der darin eingesetzten Hard- und Software,
- die Netzauslastung des Internet-Backbones
- die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

### Datenrate

Die gebuchte Datenrate kann während einer Vertragslaufzeit im Rahmen der verfügbaren Datenraten jederzeit erhöht werden. Datenraten oberhalb der Basis-Datenrate werden mit einem Aufpreis entsprechend Preisliste berechnet.

## KAPITEL 2 Festnetzdienstleistungen

### Anschluss

Sofern die Produktvariante Netcom Business Einzelanschluss gebucht wurde, überlässt die Netcom Kassel dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten SIP-Sprachanschlüsse (paketvermittelt). Die Netcom Kassel hat die Wahl in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist. Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende nicht IP-fähige Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Anlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von Netcom Kassel bestätigt werden. Internet – einschließlich Telefonieleistungen – inklusive Verbindungen zu den

## Leistungsbeschreibung Festnetz- und Internetdienstleistungen

Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der Netcom Kassel ist nicht möglich.

### Leistungsmerkmale von Netcom Kassel Sprachanschlüssen

Die folgenden Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

#### Anrufweitererschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden über sein Telefon. Da die Codes zur Aktivierung/Deaktivierung über den Router (FRITZ!Box) geleitet werden, ist für diesen in der Regel jeweils ein weiterer Code voranzustellen („\*#“ für die FRITZ!Box)

- Ständige Anrufweitererschaltung:  
Aktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: \*72\*  
Deaktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: #72
- Anrufweitererschaltung bei Nichtmelden (Sekunden): Aktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: \*92\*\* Deaktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: #92
- Anrufweitererschaltung bei Besetzt:  
Aktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: \*90\*  
Deaktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: #90

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Netcom Kassel Festnetz-Anschluss zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird. Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung auf dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

#### Anzeige der Rufnummer des Anrufers

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

#### Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (COLP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen): Deaktivierung über die Tastatur des kundeneigenen Telefons: \*31\*

#### VoIP-Gesprächsübertragung:

Es werden die Codes G.711 (Standard), sowie G.722, G.723, G.726, G.729, GSM, iLBC, Speex unterstützt.

#### Leistungsmerkmale

Anklopfen und Rückfragen

#### Rufnummernvergabe oder -mitnahme

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Produkt	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard-Einzelanschluss mit Komfort Anschluss	2	1 - 10

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der Netcom Kassel. Abweichend hiervon kann der Kunde mit der Netcom Kassel die kostenlose Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeweiht wurde und in das Telefonnetz der Netcom Kassel übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Vorwahlgebiet verbleibt und mindestens die gleiche Zahl an Rufnummern bei der Netcom Kassel beauftragt hat, wie portiert werden sollen. Die kostenlose Portierung kann nur einmalig von einem gekündigten Vertrag des Kunden erfolgen; Portierung aus weiteren Verträgen oder nachträgliche Portierung können kostenpflichtig beauftragt werden. Um mehr als eine Rufnummer zu portieren, ist die dauerhafte Buchung der Option ‚Komfort Anschluss‘ erforderlich.

#### Ablauf der Rufnummernportierung

Der Kunde kann die Netcom Kassel beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Netcom Kassel zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss gemäß Preisliste gegen eine Gebühr pro Rufnummer beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Bei einigen Anbietern darf der bisherige Vertrag noch nicht gekündigt sein, um eine Portierung in das Netz der Netcom Kassel zu ermöglichen. Für eine sichere Portierung ist es empfehlenswert, die Netcom Kassel zugleich mit der Portierung auch mit der Kündigung des Vertrags mit seinem bisherigen Anbieter zu beauftragen. Der Portierungstermin wird vom bisherigen Anbieter (abgebenden Anbieter) abhängig von der Laufzeit und Kündigungsfrist des bisherigen Vertrags festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß zurzeit geltendem TKG in maximal 24 Stunden). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Die Netcom Kassel kann eingehende Gespräche an den Kunden erst dann ordnungsgemäß über den Anschluss zustellen, wenn im Zuge der Rufnummernportierung die übrigen Netzbetreiber ihr Verkehrsrouting angepasst haben.

#### Verbindungen

Im Leistungsumfang enthaltene Flatrates oder Kontingente sind für die folgende Produktvariante gültig:

- Netcom Business Einzelanschluss

Zusätzliche Flatrates oder Kontingente können als kostenpflichtige Optionen hinzu gebucht werden. Alle anderen Verbindungen wie auch Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern werden nach dem jeweils gültigen Preisblatt abgerechnet. Zur Abwehr von Missbrauch erfolgt bei Verbindungen nach 2 Stunden eine Zwangstrennung; bei auffälligem Kostenaufkommen kann eine Sperrung von Rufnummern erfolgen.

#### Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicrufnummern)

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das Netz der Netcom Kassel realisiert. Zweck der Verbindungen ist die Vermittlung von Sprachtelefonie und Telefax im normalen Umfang. Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Für Servicrufnummern (Premium Rate-Dienste) ist von der BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorgesehen. Solche Servicrufnummern unter der Vorwahl 0900x sind im Telekommunikationsnetz der Netcom Kassel gesperrt. Gesperrt sind Verbindungen zu folgenden Rufnummerngassen: 0118, 012, 0181 bis 0189, 0900, 0901. Die Netcom Kassel kann nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern sperren, wenn ein erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko droht. Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der Netcom Kassel können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

#### NOTRUF

Aufgrund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, Modem, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschlagstandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netcom Kassel bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern).

#### Optionale kostenpflichtige Leistungsmerkmale

Die aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und kostenpflichtig gemäß Preisliste.

#### Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die Netcom Kassel für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen.

## Leistungsbeschreibung Festnetz- und Internetdienstleistungen

### Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss der Netcom Kassel für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung dieses Leistungsmerkmals ist kostenpflichtig, die Aufhebung kostenlos.

### Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Netcom Kassel-Anschluss entsprechend der Preisliste eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der Netcom Kassel zur Verfügung gestellt werden.

## KAPITEL 3 Optionale kostenpflichtige Leistungen

Die an eine Bestellung von Netcom Produkten gekoppelten Optionen können jederzeit hinzugefügt oder mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden und sind entsprechend der Preisliste kostenpflichtig.

- **NetCompany Allnet-Flat:** Flatrate in das deutsche Fest- & Mobilfunknetz (Vodafone-, T-Mobile- und Telefónica-Mobilfunknetz)
- **NetCompany 100 Mobil:** 100 Minuten jeden Monat in alle deutschen Mobilfunknetze (Vodafone-, T-Mobile- und Telefónica-Mobilfunknetz) telefonieren (kann mehrmals gebucht werden)
- **NetCompany Top 15-Euroflat:** Flatrate ins Festnetz aller Länder der Gruppe Top 15 Europa
- **NetCompany Premium-Euroflat:** Flatrate ins Festnetz aller Länder der Gruppe Top 15 Europa, International 1 und International 2
- **NetCompany Erweiterung Sprachkanal:** Anschluss-Erweiterung um 2 weitere Sprachleitungen (Anzahl gleichzeitiger Gespräche)
- **NetCompany feste IPv4-Adresse:** Für die Dauer der Vertragslaufzeit wird dem Kunden eine IPv4-Adresse zur Verfügung gestellt, sofern diese noch verfügbar sind.
- **G DATA Internet Security:** Der starke Virenschutz im Internet – für Windows, macOS, Android und iOS
- **G DATA Total Security:** Maximiert den Schutz vor schädlicher Software – auf allen Geräten

Folgende kostenpflichtige Optionen sind ausschließlich bei Neubeauftragung eines Anschlusses buchbar:

**NetCompany Business Einrichtungsservice:** Vor Ort Unterstützung des Kunden durch einen Service Techniker bei der Inbetriebnahme eines Neuanschlusses. Enthaltene Leistungen: Auspacken der FRITZ!Box; Verkabelung der FRITZ!Box mit dem Netcom Kassel Anschluss; Anstecken, Anmelden und Funktionsprüfung vorhandener Telefone; Einrichten des WLAN; Grundlegende Einweisung in die FRITZ!Box Oberfläche; Funktionsprüfung WLAN und Internet. Voraussetzungen: Sie buchen eine FRITZ!Box (Miet- oder Kaufgerät) über die Netcom Kassel. Die technische Anschaltung durch die Netcom Kassel ist erfolgt und Sie haben Ihre FRITZ!Box von der Netcom Kassel erhalten. TAE-Dose ist anschlussbereit (es sind keine Kabel- oder elektrischen Arbeiten erforderlich).

## KAPITEL 4 Service-Center

Geschäftskunden der Netcom Kassel stehen von Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr und Samstag von 10:00 bis 14:00 Uhr eine Kundenbetreuung (Netcom Kassel Service Center) zur Verfügung, die unter +49 561 920 20 60 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [info@netcom-kassel.de](mailto:info@netcom-kassel.de) erreichbar. Kunden können sich auch unter [www.netcom-kassel.de](http://www.netcom-kassel.de) informieren. Unter [www.netcom-kassel.de](http://www.netcom-kassel.de) kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen vornehmen. Wenn vereinbart, kann dort auch Online-Rechnungen eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## KAPITEL 5 Störungen und Technikereinsatz

### Allgemeines

Die Netcom Kassel beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt erbringt die Netcom Kassel hierbei insbesondere die in den folgenden Abschnitten beschriebene Leistungen.

### Störungsmeldung

Netcom nimmt Störungsmeldungen telefonisch im Service Center unter der Nummer +49 561 9202060 zu den genannten Öffnungszeiten oder per E-Mail ([service@netcom-kassel.de](mailto:service@netcom-kassel.de)) entgegen.

### Störungsbehebung

Störungen behebt die Netcom Kassel innerhalb einer Frist von 24 Stunden, sofern nicht einzelvertraglich andere Fristen geregelt sind. Die Entstörungsfrist kann sich ggf. erhöhen, wie zum Beispiel durch Einbindung Dritter, oder auch bei unterlassener Mitwirkung des Kunden. Die Entstörfrist beginnt bei Störungsmeldungen, die Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr eingehen, mit dem Eingang der Störungsmeldung; außerhalb dieses Zeitraums beginnt die Entstörungsfrist am nächsten Werktag (außer Samstag) um 8 Uhr. Die Entstörungsfrist endet mit dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der Netcom Kassel. Liegt die Entstörungsfrist außerhalb eines Werktages, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist entsprechend der betrieblichen und technischen Möglichkeiten zumindest so weit beseitigt, dass die Leistungen (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können. Die Netcom Kassel informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Die Netcom Kassel bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren. Bei einer unberechtigten Störungsmeldung kann die Netcom Kassel entstandene Aufwände dem Kunden in Rechnung stellen.

### Technikereinsatz

Ist für die Entstörung der Besuch eines Servicetechnikers vor Ort beim Kunden notwendig, vereinbart die Netcom Kassel mit dem Kunden einen Termin werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Die Entstörungsfrist verlängert sich um die Zeit bis zum Stattfinden des Termins. Kann die Störung aus Gründen nicht beseitigt werden, die der Kunde zu verantworten hat, beispielsweise wenn der Techniker vor Ort keinen Ansprechpartner des Kunden angetroffen hat oder keinen Zugang zu den Räumlichkeiten bekam, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In Abstimmung mit dem Kunden kann ein Systemspezialist zur Entstörung hinzugezogen werden; diese Arbeitszeit wird gesondert nach aktueller Preisliste berechnet. Arbeiten an der Netcom Kassel Infrastruktur erfolgen für den Kunden kostenfrei; Arbeiten an kundenseitiger Infrastruktur (z.B. hausinterne Verkabelung oder TAE-Dose) oder an zugehörigen Geräteeinstellungen werden entsprechend der aktuellen Preisliste berechnet.

### Supportleistungen

Umfang der Supportleistungen der Netcom Kassel ist an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Störungen, die durch Infrastruktur oder Geräte auf Kundenseite entstehen, fallen somit nicht in den Umfang der Supportleistungen. Insbesondere gilt dies für Router und daran angeschlossene oder verbundene Zubehörgeräte. Es gilt in diesem Fall §5 der AGB. Von der Netcom Kassel verkaufte, vermietete oder überlassene Geräte wie Router werden für den Zweck der bestimmungsgemäßen Nutzung der Netcom Kassel Anschlüsse und Dienste unterstützt. Durch Eingriff des Kunden verursachte Fehler oder Schäden sind nicht abgedeckt; ebenso erfolgt kein Support für Funktionen oder Dienste, die nicht zum Leistungsumfang der Netcom Kassel Produkte gehören.

## KAPITEL 6 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der Netcom Kassel (Sprache/Internet) finden in der Regel zwischen 0:00 Uhr und 5:00 Uhr statt. Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Netcom Kassel Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Datendienste) für einen Kunden zur

## Leistungsbeschreibung Festnetz- und Internetdienstleistungen

Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von Netcom Kassel steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Netcom Kassel gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit Ihres Services von 97,5 % bei DSL- und 98,5 % bei FTTH-Anschlüssen. Ausgenommen davon sind technische Anschaltvarianten über Funksysteme aufgrund deren Wetterabhängigkeit. Folgende Ausfallzeiten werden hierbei nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches von Netcom auftreten, z.B.:
  - in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden
  - in Fällen von höherer Gewalt

### KAPITEL 7 Endgeräte

Passende Endgeräte können dem Kunden mit Buchung eines Netcom Business Produktes miet- oder leihweise zur Verfügung gestellt, bzw. verkauft werden. Modelle und Preise können der aktuellen Preisliste entnommen werden.

Miet- oder Leihgeräte verbleiben im Eigentum der Netcom Kassel. Die angebotenen Geräte sind technisch auf die der Netcom Kassel zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Wünscht der Kunde die Nutzung eines eigenen Endgerätes, so hat der Kunde die freie Wahl. Geräte anderer Hersteller, Geräte mit veralteter Firmware oder unzureichender technischer Spezifikation können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen, bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Die erforderlichen Spezifikationen für die Endgeräte teilt die Netcom Kassel auf Anfrage mit. Schäden, die durch nicht von Netcom Kassel freigegebenen Geräte verursacht werden, trägt der Kunde. Netcom Kassel behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Endgeräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es hierbei zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters). Technischen Support bietet Netcom Kassel nur für die Geräte an, die sie selbst an Kunden ausgegeben hat und ausgibt.

### KAPITEL 8 Preise

Die monatlichen und einmaligen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen sind der aktuellen Preisliste für Netcom Business zu entnehmen.

*Änderungen vorbehalten, Stand: April 2024*