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 folgende Produkte:

- Nordhessen-Glasfaser
- Nordhessen-Glasfaser Flex
- Nordhessen-DSL
- Nordhessen-DSL Flex
- Pur-DSL
- Pur-DSL Flex

Zusätzliche optionale Pakete oder Leistungen können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Die Vertragslaufzeit des entsprechenden Anschlusspaketes ändert sich dadurch grundsätzlich nicht. Mit Kündigung des Anschlussvertrages werden alle optionalen Pakete mit gekündigt.

KAPITEL 1
Festnetzdienstleistungen

Anschluss
Die Netcom Kassel überlässt 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 Anlagen 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 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.

• Anrufweiterschaltung
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 Anrufweiterschaltung:
  Aktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: *72*
  Deaktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: #72
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden (Sekunden): Aktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: *92** Deaktivierung über die Tastatur Ihres Telefons: #92
- Anrufweiterschaltung 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
Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Produkt	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard-Anschluss mit Option Komfort Anschluss (Nordhessen-Glasfaser, Nordhessen-Glasfaser Flex Nordhessen-DSL, Nordhessen-DSL Flex)	2	1 - 10

Neu zugeteilte 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 zugeteilt wurde und in das Telefonnetz von Netcom 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 kann 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 folgende Produkte gültig:

- Nordhessen-Glasfaser
- Nordhessen-Glasfaser Flex
- Nordhessen-DSL
- Nordhessen-DSL Flex

Zusätzliche Flatrates oder Kontingente können als kostenpflichtige Optionen zugebucht 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.

Leistungsbeschreibung Festnetz- und Internetdienstleistungen

Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern)
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 Servicerufnummern (Premium Rate-Dienste) ist von der BNetzA das sogenannte „Offline-Billing" Verfahren vorgesehen. Solche Servicerufnummern 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).

NOTRUFE
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 Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netcom Kassel bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern).

Optionale kostenpflichtige Leistungsmerkmale
Diese 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.

• Anschlusssperre (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 (Vollsperre) 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.

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

- **NetcomPlus 100:** 100 Minuten jeden Monat in alle deutschen Mobilfunknetze telefonieren
- **NetcomPlus Festnetz-Mobil:** Vom Festnetz in das deutsche Vodafone-, T-Mobile- und Telefónica-Mobilfunknetz für 10 Cent rund um die Uhr telefonieren.
- **NetcomPlus Top 15 Euroflat:** Flatrate ins Festnetz aller Länder der Gruppe Top 15 Europa Länder
- **NetcomPlus Euroflat:** Flatrate ins Festnetz aller Länder der Gruppe Top 15 Europa, International 1 und International 2
- **NetcomPlus ISDN-NGN Option:** Komfort-Anschluss mit 2 Sprachleitungen, bis zu 10 Rufnummern mit Anklopfen, Makeln, Rückfragen und Dreierkonferenz

Folgende Optionen sind ausschließlich bei Neubeauftragung eines Anschlusses buchbar:

- **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 Anschluss; Anstecken, Anmelden und Funktionsprüfung vorhandener Telefone; Einrichten des WLAN; Grundlegende Einweisung in die FRITZ!Box Oberfläche; Funktionsprüfung WLAN und Internet.

KAPITEL 2
Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der Netcom Kassel bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGB, den ergänzenden Geschäftsbedingungen sowie den nachfolgenden Bedingungen.

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 EasyDNS buchen, um eine öffentliche dynamische IPv4 über einen DynDNS Dienst der Netcom Kassel jederzeit im weltweiten DNS bekannt zu machen. 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 Netzwerkabschlussdose (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 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:

- Nordhessen-Glasfaser: 100 Mbit/s
- Nordhessen-Glasfaser Flex: 100 Mbit/s
- Nordhessen-DSL: 6 Mbit/s
- Nordhessen-DSL Flex: 6 Mbit/s
- Pur-DSL: 50 Mbit/s
- Pur-DSL Flex: 50 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.
Nordhessen-DSL Nordhessen-DSL Flex	6	6 / 4,5 / 2	2,4 / 1,5 / 0,7
Nordhessen-DSL Nordhessen-DSL Flex	16	16 / 9 / 6,1	2,4 / 1,5 / 0,7
Nordhessen-DSL Nordhessen-DSL Flex	25	25 / 18 / 16,77	5 / 3,5 / 1,6
Nordhessen-DSL Nordhessen-DSL Flex Pur-DSL Pur-DSL Flex	50	50 / 38 / 27	10 / 7,5 / 5,3
Nordhessen-DSL Nordhessen-DSL Flex Pur-DSL Pur-DSL Flex	100	100 / 87 / 54	40 / 33,4 / 20
Nordhessen-DSL Nordhessen-DSL Flex Nordhessen-Glasfaser	100	100 / 90 / 80 (in Stadt Kassel: 100 / 95 / 90)	50 / 45 / 40 (in Stadt Kassel: 50 / 47 / 45)
Nordhessen-Glasfaser Nordhessen-Glasfaser Flex	300	300 / 270 / 240 (in Stadt Kassel: 300 / 280 / 270)	150 / 135 / 120 (in Stadt Kassel: 60 / 56 / 54)
Nordhessen-Glasfaser Nordhessen-Glasfaser Flex	500	500 / 450 / 400 (in Stadt Kassel: 500 / 470 / 450)	300 / 270 / 240 (in Stadt Kassel: 80 / 75 / 72)
Nordhessen-Glasfaser Nordhessen-Glasfaser Flex	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. 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.

Optionale kostenpflichtige Leistungen entsprechend der Preisliste

• Datenrate:
Nordhessen-DSL, Pur-DSL & Nordhessen-Glasfaser: Die gebuchte Datenrate kann während einer Vertragslaufzeit im Rahmen der verfügbaren Datenraten jederzeit erhöht werden. Hierbei kann jedoch nicht zwischen der Anschlussart (DSL oder FTTH) gewechselt werden. Datenraten oberhalb der Basis-Datenrate werden mit einem Aufpreis entsprechend Preisliste berechnet. Nordhessen-DSL Flex, Pur-DSL Flex & Nordhessen-Glasfaser Flex: Die gebuchte Datenrate kann während einer Vertragslaufzeit im Rahmen der verfügbaren Datenraten jederzeit erhöht und reduziert werden. Hierbei kann jedoch nicht zwischen der Anschlussart (DSL oder FTTH) gewechselt werden. Datenraten oberhalb der Basis Datenrate werden mit einem Aufpreis entsprechend Preisliste berechnet.

• EasyDNS:
Zugriff aus dem Internet auf die Geräte im Heimnetz über einen Internet Verzeichnisdienst (dynDNS)

KAPITEL 3
IPTV

Allgemeines
Die Netcom Kassel stellt dem Kunden TV Optionen zur Verfügung und bedient sich dabei zur Erfüllung Dritter. Mit den TV Optionen waipu.tv - Comfort und Perfect Plus erhält der Kunde während der Laufzeit Zugang zu TV Programminhalten von waipu.tv im jeweiligen Paketumfang (im Folgenden gemeinsam „TV Option“ genannt). Anbieter von waipu.tv ist die Exaring AG, Leopoldstraße 236, 80807 München, HRB 205601 des Amtsgerichts München (im Folgenden „Exaring“ genannt). Die Netcom Kassel GmbH ist jederzeit berechtigt, sonstige Dritte zur Erfüllung einzusetzen, soweit sich der Leistungsumfang beim Kunden nicht verschlechtert.
Für die TV Option kommt nach gesonderter Registrierung unter Einbezug der AGB der Exaring ein eigenes Vertragsverhältnis zustande. In Bezug auf die Bereitstellung der Medien-/Lizenz-/ Programminhalte ist Exaring alleiniger Vertragspartner des Kunden. Für die Inhalte und Inhalte-Verfügbarkeit von dem TV Option ist allein Exaring verantwortlich. Die AGB der Exaring finden sich unter https://www.waipu.tv/agb .

Nutzungsvoraussetzungen
Pro Privatkundenvertrag kann einmal die Produktoption waipu.tv gebucht werden. Voraussetzungen für die Nutzung des TV Option ist ein bei der Netcom Kassel GmbH beauftragter bzw. genutzter Internet- und Telefonie Tarif.
Der Kunde bucht unter anderem über die Online-Buchungsstrecke, per Auftragsformular oder telefonisch die TV Option bei der Netcom Kassel GmbH. Für die Nutzung der Medien-/ Lizenz-/ Programminhalte der TV Option muss der Kunde zudem einen separaten Vertrag mit Exaring auf Grundlage der jeweils aktuellen AGB und Datenschutzbestimmungen von Exaring schließen. Hierfür fallen keine zusätzlichen Kosten an. Hierbei erhält der Kunde der Netcom Kassel GmbH temporäre Zugangsdaten. Mit diesen Zugangsdaten hat der Kunde unter www.waipu.tv/aktivierung einen Account zu erstellen, der mit der Buchung bei der Netcom Kassel GmbH verknüpft ist. Dafür muss der Kunde die AGB und die Datenschutzbestimmungen von Exaring akzeptieren.
Die Nutzung der TV Option erfordert die waipu.tv App und eine breitbandige Verbindung zum Internet (z.B. über WLAN oder eine mobile Datenverbindung) von mindestens 25 Mbit/s. Die waipu.tv App ist kostenfrei für Smartphone, TV, PC und viele weitere Geräte verfügbar. Eine aktuelle Geräteübersicht zur Nutzung alternativer Endgeräte ist unter folgendem Link zu finden: https://www.waipu.tv/geraete/ .
Die TV Option ist innerhalb der Bundesrepublik Deutschland sowie bei temporären Aufenthalten im EU-Ausland verfügbar und auf die Nutzung im Heimnetzwerk ausgerichtet, die Nutzung aus dem Mobilfunknetz ist nur eingeschränkt möglich.
Nähere Informationen zu unterstützten Nutzungsarten, den Nutzungsvoraussetzungen und den von Exaring eingeräumten Nutzungsrechten sind den AGB von Exaring zu entnehmen.

Datenschutz
Informationen zum Datenschutz finden sich in den Datenschutzhinweisen der Netcom Kassel GmbH unter www.netcom-kassel.de/datenschutz/ und für waipu.tv unter: https://www.waipu.tv/dse .

Vertragslaufzeiten
Die Zahlungspflicht der TV Option beginnt mit der technischen Aktivierung des Netcom Kassel Privatkunden Produktes, bzw. bei einem vorhandenen Internet- und Telefonie Tarif mit Vertragsabschluss über eine TV Option.

- TV Option ohne Laufzeit

  Die TV Option ohne Laufzeit beinhaltet einen kostenfreien Testzeitraum von einem Monat. Die TV Option ohne Laufzeit verlängert sich jeweils um einen Monat mit einer Kündigungsfrist von einem Monat entsprechend der monatlichen Grundgebühr der gebuchten Option.
  Die Vertragslaufzeit des Internet- und Telefonie Tarifs bleibt durch die Hinzubuchung der TV Option ohne Laufzeit unberührt. Bei einer Kündigung des Internet- und Telefonie Tarifs endet die TV Option ohne Laufzeit automatisch mit Beendigung des Internet- und Telefonie Tarifes, zu dem die TV Option hinzugebucht wurde.
- TV Option mit Laufzeit

  Die TV Option mit Laufzeit ist ausschließlich bei Neubeauftragung eines Anschlusses der aktuellen Netcom Kassel GmbH Privatkunden Produkte buchbar.
  Die Vertragslaufzeit der TV Option mit Laufzeit beträgt 24 Monate und verlängert sich danach um jeweils einen Monat. Bei einer Kündigung des Internet- und Telefonie Tarifs endet die TV Option mit Laufzeit automatisch.

Produktbeschreibung
Mit der TV Option erhält der Kunde ohne weitere gesonderte Berechnung durch Exaring Zugang zu Medien-/ Lizenz-/ Programminhalte von waipu.tv im jeweiligen gebuchten Paketumfang gemäß der Auftragsbestätigung.
In der TV-Option sind alle Sender gemäß Senderübersicht unter www.waipu.tv/sender enthalten, je nach Paket in HD- oder SD-Qualität. Die Anzahl und Sender können sich in geringem Umfang ändern.
Funktionen wie Aufnahme, Pause oder Restart können in der TV Option aus lizenzrechtlichen Gründen für einzelne Sender oder Sendungen nicht zur Verfügung stehen. Exaring kann – nur sofern aus lizenzrechtlichen Gründen notwendig – getätigte Aufnahmen des Kunden nachträglich löschen.
Produktpakete waipu.tv – Comfort
Die TV Option waipu.tv – Comfort enthält mehr als 140 TV Sender sowie Zugang zu mehr als 20.000 Inhalten in der waiputhek. Es stehen bis zu zwei Streams gleichzeitig zur Verfügung.
waipu.tv – Perfect Plus
Die TV Option waipu.tv – Perfect Plus enthält das Comfort-Paket sowie u.a. die HD-Option, die Pay-TV-Option sowie einem erweiterten Aufnahmespeicher. Für das Comfort-Paket und die HD-Option entfällt lediglich eine technische Bereitstellungsgebühr, für das Pay-TV-Paket zusätzlich ein programmbezogenes Entgelt. Es stehen bis zu vier Streams gleichzeitig zur Verfügung. Technisch wird ab dem vierten Stream aus lizenzrechtlichen Gründen ein zweiter Account eröffnet. Hierdurch fallen für den Kunden keine zusätzlichen Kosten an.

Ersteinrichtung
Der Kunde findet unter https://hilfe.waipu.de/hc/de eine Beschreibung zur Ersteinrichtung und Nutzung der waipu.tv App. Bei der Lieferung des waipu.tv 4K Sticks ist eine Einrichtungsanleitung beigefügt. Die Verantwortung für die Ersteinrichtung liegt beim Kunden.

Betrieb und Entstörung
Bei Fragen zum Betrieb und technischen Funktionen der TV Option und des waipu.tv 4K Sticks findet der Kunde hilfreiche Tipps unter https://hilfe.waipu.de/hc/de .
Bei technischen Störungen der TV Option kann der Kunde über das Kontaktformular unter https://hilfe.waipu.de/hc/de/requests/new mit dem Kundendienst von Exaring in Kontakt treten.

Vertrag und Produktanpassung
Bei Rückfragen zum Vertrag, einschließlich der Vertragslaufzeit und einem Produktwechsel kann sich der Kunde an die Netcom Kassel GmbH unter 0561 – 920 20 20 oder per E-Mail unter info@netcom-kassel.de wenden.
Die TV Option wird fortlaufend weiterentwickelt und aktualisiert. Anpassungen der Programmpakete und/oder Paketkombinationen seitens Exaring (z.B. aus lizenzrechtlichen oder technischen Gründen) richten sich nach den AGB von Exaring.

Haftung
Die Netcom Kassel GmbH wird für Applikationen und Content von Dritten keine Haftung übernehmen. Im Übrigen gilt die Haftung entsprechend der dem Internet- und Telefonie Tarifs zugrundeliegenden AGB.

Pflichten und Obliegenheiten des Kunden in Bezug auf Programmpakete
Der Kunde ist nicht berechtigt:

- die Signale zur öffentlichen Vorführung oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten,
- die Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten,
- für die Inanspruchnahme der Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen,
- andere vom Privatgebrauch urheberrechtlich nicht gedeckte Nutzungen vorzunehmen.

Der Kunde ist verpflichtet, die empfangenen Leistungen ausschließlich privat zu nutzen, es sei denn, es ist ihm eine andere Nutzung durch gesonderte Vereinbarung gestattet.

KAPITEL 4
Service-Center

Kunden der Netcom Kassel steht von Montag bis Freitag von 08.00 bis 19.00 Uhr und Samstag von 10:00 bis 15:00 Uhr eine Kundenbetreuung (Netcom Kassel Service Center) zur Verfügung, die unter +49 561 920 20 20 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter info@netcom-kassel.de erreichbar. Kunden können sich dazu auch unter www.netcom-kassel.de informieren. Unter www.netcom-kassel.de kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort auch die Online-Rechnung 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 folgenden Leistungen.

Störungsmeldung
Netcom nimmt Störungsmeldungen telefonisch im Service Center unter der Nummer +49 561 9202020 zu den genannten Öffnungszeiten oder per Anrufbeantworter 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. durch Einbindung Dritter, wie Vordienstleister (z.B. Betreiber der letzten Meile) oder auch bei Mitwirkung des Kunden, erhöhen. Die Entstörfrist beginnt bei Störungsmeldungen, die Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 19:00 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 soweit 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 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 §6 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 supported. 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 Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von Netcom steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Netcom Kassel gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit Ihres Services von 97 %. 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

Folgende Endgeräte können dem Privatkunden mit Buchung eines Netcom Produktes miet- und leihweise zur Verfügung gestellt, bzw. verkauft werden:

- AVM Fritz!Box 7530
- AVM Fritz!Box 7590
- TP-Link Archer VR2100v
- Genexis Fibertwist XGS-PON (Optical Network Termination)
- oder technisch vergleichbare Produkte

Miet- oder Leihgeräte verbleiben im Eigentum der Netcom Kassel. Die oben aufgeführten 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 Router-Modelle an, die sie selbst an Kunden ausgegeben hat und ausgibt.

KAPITEL 8
Entschädigungen

Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen - gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte - bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstequalität ergeben sich aus § 57 Abs.4 TKG. Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei unangemessener Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -

bedrohungen oder -lücken, soweit die Netcom Kassel solche Entschädigungen oder Erstattungen vorsieht, entnehmen sie bitte dieser Leistungsbeschreibung.

Informationen zu Entschädigungen nach § 58 (versäumter Kundendiensttermin) und § 59 (verzögerter Anbieterwechsel)
Für jeden versäumten Kundendienst- oder Installationstermin kann der Endnutzer vom abgebenden oder vom aufnehmenden Anbieter eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vereinbarten Monatsentgelts verlangen, es sei denn der Endnutzer hat den versäumten Termin zu vertreten. Es besteht eine Weiterversorgungspflicht des abgebenden Anbieters bei gescheitertem Anbieterwechsel. Wird der Dienst des Endnutzers länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vereinbarten Monatsentgeltes verlangen, es sei denn er hat die Verzögerung zu vertreten.

Hinweise auf mögliche Entschädigungen bei Unterschreitung des Mindestniveaus der Dienstequalität
Der Verbraucher hat ein Minderungsrecht bei erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Diensteparametern hinsichtlich der angegebenen minimalen, normalerweise verfügbaren, maximalen oder beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit. Das vertraglich vereinbarte Entgelt ist in dem Verhältnis zu mindern, in welchem die Leistung abweicht (proportional). Alternativ hat der Verbraucher ein Sonderkündigungsrecht.

Hinweise auf mögliche Entschädigungen bei Unterschreitung des Mindestniveaus der Dienstequalität bei Bündelverträgen
Der Verbraucher hat ein Minderungsrecht bei erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Diensteparametern hinsichtlich der angegebenen minimalen, normalerweise verfügbaren, maximalen oder beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit. Das vertraglich vereinbarte Entgelt ist in dem Verhältnis zu mindern, in welchem die Leistung abweicht (proportional). Bei Bündelverträgen werden die Preise der einzelnen Bestandteile des Bündels sowie Regelungen zur Kündigung des gesamte Bündelvertrages oder von Bestandteilen desselben der Leistungen zur Berechnung herangezogen. Der prozentuale Anteil der Leistung Telefonie und der Leistung Internet werden getrennt ausgewiesen.

Einleitung von Streitbeilegungsverfahren
Folgende Mittel zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren nach § 68 TKG-E stehen dem Endkunden zur Verfügung:

1. Das Beschwerdeteam der Netcom Kassel unter beschwerde@netcom-kassel.de
2. Die Schlichtungsstelle der BNetzA

Änderungen vorbehalten, Stand: Oktober 2023