Leistungsbeschreibung BürgerNet

Zielgruppe: Die Stadtnetz Bamberg Gesellschaft für Telekommunikation mbH (nachfolgend „Anbieter“ genannt) bietet in ausgewählten Gebieten des Landkreises Bamberg diese Leistungen für Verbraucher und Klein-/Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB). Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer.
Eine Weitergabe von Leistungen an Dritte ist ausdrücklich untersagt. Der Anbieter behält sich das Recht vor, bei missbräuchlicher oder vertragswidriger Nutzung fristlos zu kündigen.
Der Anbieter ist nach den Voraussetzungen des § 16 der Multimedia-AGB bzw. § 61 TKG berechtigt, den Netzzugang ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperre).
Stellt der Anbieter über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen zu Verfügung, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch den Anbieter für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.
Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters über Telekommunikationsdienstleistungen (Multimedia-AGB). Bei Widersprüchen gehen die Regelungen in dieser Leistungsbeschreibung den Regelungen in den Multimedia-AGB vor.

1. Basispakete und Leistungen: Der Anbieter erbringt je nach vertraglicher Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen:

- Internetzugang (ohne Telefonie) inkl. Internetflatrate oder
- Internetzugang inkl. Internetflatrate und Telefonie inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz oder
- Telefonie (ohne Internetzugang) inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz.

Voraussetzung für die Leistungserbringung in Gebäuden, die mit FTTH/FTTB durch den Anbieter versorgt sind, ist ein Gebäudeanschluss an das Glasfasernetz des Anbieters. Die Ausführung des Kundenanschlusses kann als Glasfaseranschluss bis in die Räume des Kunden (FTTH) oder als Glasfaseranschluss bis in den Anschlussbereich des Gebäudes (FTTB) erfolgen. Im Fall FTTB erfolgt eine optisch/elektrische Umsetzung auf die bestehende Telefonkupferverkabelung des Gebäudes.

2. Installation: Vor der Installation erfolgt eine Prüfung des Gebäudes hinsichtlich Machbarkeit und Ausführung des beauftragten Produktes. Nach positiver Prüfung führt der Anbieter bzw. ein von ihm beauftragtes Unternehmen die Installationsarbeiten durch.
Bei FTTB-Anschlüssen erfolgt die Verlegung des Glasfaserkabels bis in den Anschlussbereich des Gebäudes und die dortige Installation einer Multi Dwelling Unit (MDU), die Installation des Routers erfolgt über bestehende Telefonkupferverkabelung in die Räume des Kunden die dortige Installation des Routers. Die TAE-Dose bildet den Übergabepunkt der Leistung.
Bei FTTH-Anschlüssen erfolgt die Verlegung des Glasfaserkabels bis in die Räume des Kunden. In Einfamilienhäusern kann dies im Keller des Hauses sein. Dort erfolgt die Installation der LWL-Anschlussdose und des Optical Network Terminal (ONT). Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt der Leistung.
Die Installation und Inbetriebnahme des Routers am Übergabepunkt ist auf Wunsch des Kunden Bestandteil der Leistung. Weitergehende Installationen (Hausinnenverkabelung, Installation von Zusatzgeräten, Inbetriebnahme von Kundengeräten, etc.) sind nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.

3. Internetzugang: Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internetanschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite je nach beauftragtem Produkt. Der Internet-Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des auf der letzten Seite dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Bandbreitenkorridors überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des beschriebenen Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden.
Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von der Qualität der Gebäudeverkabelung (nur bei Kupfer), der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der eingesetzten Hardware des Kunden abhängig.
Die am Anschluss des Kunden tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten können daher abhängig von diesen Gegebenheiten variieren.
Die Produkte BürgerNet 500 und BürgerNet 1000 setzen voraus, dass das Gebäude des Kunden über eine FTTH-Hausinnenverkabelung, d.h. eine Glasfaserverkabelung bis in die Räume des Kunden, verfügt.
Die Internetverbindung wird bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal pro Tag unterbrochen. Danach wählt sich der Router sofort automatisch wieder ein.
Verfügbarkeit: Die Verfügbarkeit des Internet-Anschlusses beträgt 97 Prozent im Jahresmittel. Wartungsfenster (siehe Punkt 9), Installations- und Umbauzeiten sowie Unterbrechungen die aufgrund von Änderungswünschen des Kunden entstehen, sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.
Internet-Flatrate: Die Nutzungsabrechnung für den Internetzugang erfolgt pauschal und ist im Grundpreis des jeweiligen Paketes enthalten. Die Internet-Flatrate berechtigt zum unbegrenzten Surfen im Internet entsprechend der gebuchten Geschwindigkeit. Es existiert keine Zeit- oder Volumenbeschränkung.
IP-Adresse: Der Anbieter teilt dem Kunden eine dynamische öffentliche IPv4-Adresse aus dem Adressbereich des Anbieters zu. Der Anbieter hat das Recht, auch IPv6-Adressen zu vergeben.

4. Telefonie: Der Telefonie-Dienst wird auf der Basis des IP-Protokolls - Voice over IP (nachfolgend „VoIP“ genannt) erbracht. VoIP kann nur von Kunden, die einen betriebsbereiten durch den Anbieter bereitgestellten Internetzugang mit ausreichender Bandbreite haben, genutzt werden. Fehler und Funktionsbeeinträchtigungen des Internetanschlusses können unmittelbare Auswirkungen auf die Funktionalitäten und/ oder Qualität des VoIP-Dienstes haben. Der Endkunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen am VoIP-Anschluss Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.
Die Verbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 97 Prozent hergestellt. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.
Verbindungsdienste anderer Anbieter (Call by Call, Preselection) sowie Zusatzdienste anderer Anbieter (z. B. Anrufbeantworter, Unified Messaging, SMS) stehen nicht zur Verfügung. Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z. B. telefonische Auskunft) sowie Onlinediensten und VPN-Diensten sind nur im Einzelfall möglich, wenn und soweit der Anbieter bzw. sein Vordienstleister entsprechende Vereinbarungen mit dem Anbieter dieser Dienste getroffen hat. Dienste, die aus dem Netz des Anbieters verfügbar sind, sind in der Preisliste angegeben.
Notruf: Bei Anwahl der Notrufnummern 110 oder 112 werden die GEO-Koordinaten der Anschlussadresse an die Rettungsleitstelle übermittelt.
Bei Stromausfall kann das Absetzen eines Notrufes über die Rufnummern 110 und 112 nicht gewährleistet werden. Eine Stromversorgung aus dem Netz zur Aufrechterhaltung des Telefondienstes ist nicht möglich.
Sprachkanäle/Rufnummern: Der Kunde erhält einen nicht durchwahlfähigen SIP-Anschluss mit Mehrgeräterufnummern (MSN) aus dem für den Anbieter zur Verfügung gestellten Rufnummernraum zur Verfügung gestellt. Es werden nur regionale Rufnummern aus dem entsprechenden Ortsnetz der Anschlussadresse zur Verfügung gestellt. Bis zu 3 MSN und 2 Sprachkanäle sind inklusive, bis zu maximal 10 MSN sind möglich. Weitere Details und die entsprechenden Entgelte sind der jeweils aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.
Datenübertragungen und Interneteinwahl über die Sprachkanäle sind nicht möglich.
Telefax-Verbindungen werden über das G.711 Protokoll realisiert, T.38 wird im Netz des Anbieters nicht unterstützt.
Portierung von Rufnummern: Der Kunde kann im Rahmen der bestehenden technischen und rechtlichen Möglichkeiten die Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, auf seinen Anschluss beim Anbieter übertragen lassen. Bei der Portierung der Rufnummern gelten die aktuell gültigen Regelungen der Bundesnetzagentur. Durch die Portierung erlischt der bestehende Telefonbucheintrag. Dieser muss nach der Neuschaltung der Rufnummer neu beauftragt werden.
Rufnummernsperre: Zum Schutz der Anschlussinhaber vor unerwünschten Dialern und kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu

Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet der Anbieter diese Dienste wieder frei.

Eintrag in Kommunikationsverzeichnisse (Telefonbuch): Der Kunde erhält auf Wunsch einen Standardeintrag pro Rufnummer in öffentlichen, gedruckten und elektronischen Teilnehmerverzeichnissen. Der Eintrag umfasst Rufnummer, Name und Adresse des Kunden. Zusätzlich kann die Inverssuche (Rückwärtssuche nach Name durch Angabe der Rufnummer) verneint werden. Die Löschung oder Änderung von Einträgen ist jederzeit möglich. Der Standardeintrag ist kostenlos. Für Schäden, die aufgrund fehlerhafter oder unterbliebener Eintragungen in Kommunikationsverzeichnissen entstehen, wird keine Haftung übernommen.

Einzelverbindungsnachweis (EVN): Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt der Anbieter im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen einen sogenannten Einzelverbindungsnachweis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine gekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt.

Leistungsmerkmale: Der Telefonie-Dienst umfasst folgende Leistungsmerkmale:

Anklopfen (CW): Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer, ankommender Anruf akustisch signalisiert.

Rückfragen/Makeln (CH/CT): Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

Dreierkonferenz (CONF): Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen.

Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR): Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Telefonverbindungen

a) fallweise oder

b) ständig unterdrückt werden.

Von diesem Leistungsmerkmal ausgenommen sind Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr.

Rufnummernanzeige des Anrufers (CLIP): Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

Anrufweiterschaltung: Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden:

a) ständig (CFU)

b) bei besetzt (CFB)

c) falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommenen wird (CFNR).

Verbindungen werden grundsätzlich nur zweimal weitergeleitet. Bei der dritten Weiterleitung kommt keine Verbindung zu Stande.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können auf Grund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Eine Anrufweiterschaltung verursacht Kosten in die jeweilige Zone des Anrufumleitungsziels.

Installation: Die Kunde muss selber die entsprechenden Endgeräte für den VoIP-Dienst bereitstellen. Die Installation von Endgeräten sowie der Software obliegt dem Kunden. Die kundenseitig bestehenden Netzkomponenten (z.B. Firewalls, Router oder WLAN-Router u.a.) sind vom Kunden so zu konfigurieren, dass sie die Nutzung von VoIP nicht verhindern.

Sicherheit: Der VoIP-Dienst wird innerhalb eines separaten virtuellen Netzes transportiert und ist nur innerhalb des Netzes des Anbieters verfügbar. Eine Registrierung aus anderen Netzen oder dem öffentlichen Internet wird unterbunden.

Durch ein Anti-Fraud-Management schützt der Anbieter den Kunden vor überhöhten Telefonentgelten, die unter Umständen durch missbräuchliche Nutzung des Telefonanschlusses entstehen können. Der eingestellte Schwellenwert kann auf Wunsch des Kunden verändert werden.

Telefon-Flatrate: Die Telefon-Flatrate umfasst Standardgespräche ins deutsche Festnetz; es handelt sich um eine Pauschalabrechnung, d.h. der Kunde kann unbegrenzt Gespräche in das deutsche Festnetz führen. Nicht umfasst sind Verbindungen ins Ausland und in Mobilfunknetze. Diese Verbindungen werden gemäß der Verbindungspreise der jeweiligen Tarifzone abgerechnet.

Mobilfunk-Flatrate (kostenpflichtig): Die Mobilfunk-Flatrate umfasst Standardgespräche in alle deutschen Mobilfunknetze; es handelt sich um eine Pauschalabrechnung, d.h. der Kunde kann unbegrenzt Gespräche in alle deutschen Mobilfunknetze führen.

Internationale Flatrate (kostenpflichtig): Die internationale Flatrate umfasst Standardgespräche in alle internationalen Telefon-Netze; es handelt sich um eine Pauschalabrechnung, d.h. der Kunde kann unbegrenzt Gespräche in internationale Telefon-Netze führen.

Einschränkungen für alle Telefon-Flatrates: Alle Telefon-Flatrates gelten nicht für Massenkommunikations- oder Call-Centerdienste. Nicht umfasst sind Verbindungen zu Sonder- und Servicerufnummern, Verbindungen zu Daten- und Online-Diensten sowie dauerhafte Verbindungen oder Einrichtung von Rufumleitungen, die nicht zum Zwecke einer Sprachverbindung aufgebaut werden (z.B. Überwachungs- und Kontrollfunktionen). Ebenso dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die vor- oder nachrangig den Zweck von Rückvergütung haben. Erfolgt verbotswidrig eine solche Nutzung, die der Kunde zu vertreten hat, ist der Anbieter berechtigt, die jeweilige Flatrate oder den Vertrag insgesamt außerordentlich zu kündigen.

5. Endgeräte:

Router: Der Anbieter überlässt dem Kunden auf Wunsch unentgeltlich einen Router. Alle dem Kunden zur unentgeltlichen Nutzung überlassenen Endgeräte gehen nach der Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten in das Eigentum des Kunden über. Gegen gesondertes Entgelt kann ein höherwertiges Modell erworben werden. Beendet ein Kunde den Vertrag vor dem Ende der Mindestvertragslaufzeit, so ist der unentgeltlich überlassene Router zurück zu geben. Wird der Router nicht zurückgegeben, wird dem Kunden ein zeitanteiliger Wertersatz in Rechnung gestellt. Der Anbieter setzt hierfür einen pauschalen Betrag in Höhe von 60% des UVP (unverbindliche Preisempfehlung) des Herstellers an. Der vom Kunden zu zahlende Betrag ist keinesfalls höher als die Restentgelte, die noch für die Leistungen des Anbieters angefallen wären, wenn der Vertrag nicht vorzeitig beendet worden wäre.

Der Anbieter führt in regelmäßigen Abständen Firmware-Updates an den von ihm gelieferten Geräten durch. Der Kunde kann diese Updates durch entsprechende Einstellungen verhindern. Um einen optimalen Support gewährleisten zu können, empfiehlt der Anbieter den Einsatz der jeweils freigegebenen Firmware-Version. Die Verantwortung für die Anschaltung von weiteren Geräten an die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Geräte liegt ausschließlich beim Kunden.

Die Stromversorgung für die Geräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung der überlassenen Geräte. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft der Anbieter dessen Funktionsfähigkeit. Ist das Gerät defekt, wird dem Kunden ein Austauschgerät zugesandt. War das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist der Anbieter berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich an den Anbieter zurückzusenden. Der Anbieter berechnet dem Kunden alle Endgeräte, die nicht innerhalb von zehn Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes beim Anbieter eingegangen sind.

Endgeräte-Wahlfreiheit: Unabhängig von Vorstehendem gilt Folgendes: Das öffentliche Telekommunikationsnetz des Anbieters endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. Der Anbieter ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.

Der Anbieter kann – wie oben beschrieben – dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.

Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz des Anbieters an, so

(a) darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,

(b) hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,
(c) haftet er für alle Schäden, die dem Anbieter aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die dem Anbieter dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
(d) hat er gegenüber dem Anbieter keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.

Technische Spezifikationen für den Einsatz eigener Endgeräte sind auf den Webseiten des Anbieters zum Download hinterlegt.
In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz des Anbieters hinaus vom Anbieter gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte" Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die vom Anbieter zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und dem Anbieter jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um dem Anbieter die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. Der Anbieter wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.
Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, den Anbieter unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.

6. Kundenportal: Der Kunde erhält einen Zugang zu einem Kundenportal. Der Zugang ist nur per Internet mit Benutzername und Passwort möglich.
Vertragsdaten: Im Kundenportal stehen Vertragsdaten, das Produktinformationsblatt sowie Rechnungen der letzten 6 Monate zur Verfügung.
Serviceschnittstelle: Der Kunde kann in seinem Kundenportal Änderungen an bestimmten Einstellungen seiner Vertragsbestandteile vornehmen.
Rechnung: Einmal monatlich wird eine elektronische Rechnung kostenfrei im Kundenportal zur Verfügung gestellt. Die Rechnung gilt als zugegangen, wenn sie im Kundenportal zur Verfügung steht. Voraussetzung ist die Teilnahme am Lastschriftverfahren. Der Lasteneinzug erfolgt fünf Werktage nach dem Zugang der Rechnung. Auf Wunsch des Kunden enthält diese Rechnung auch den EVN (Einzelverbindungsnachweis) über die geführten Telefongespräche. Auf Wunsch wird der Kunde kostenlos per E-Mail über den Eingang einer neuen Rechnung informiert. Auf Wunsch ist es möglich, dass der Kunde eine Papierrechnung per Post erhält.
E-Mail-Center: Über sein Kundenportal hat der Kunde Zugang zu einem E-Mail-Center. Der Kunden kann bis zu 10 E-Mail-Adressen zur Nutzung per IMAP/SMTP einrichten. Der Zugang des Kunden zur Nutzung seines E-Mail-Postfachs ist mit gängiger E-Mail-Software (Protokoll IMAP) möglich.
Der Anbieter setzt zur Blockierung von SPAM-E-Mails eine Anti-SPAM Anwendung ein. Alle E-Mails, die als SPAM identifiziert werden, werden automatisch in einen Unterordner mit dem Namen SPAM verschoben. An dieser Stelle werden sie nach 45 Tagen vom System automatisch und unwiderruflich gelöscht. Der Kunde erhält auch nach Beendigung des Vertrages während eines angemessenen Zeitraums unentgeltlich Zugang zu seinen E-Mails und kann diese E-Mails an eine vom Kunden festgelegte andere E-Mailadresse weiterleiten.

7. Tarifwechsel: Der Kunde hat die Möglichkeit im Rahmen eines Tarifwechsels, nach Erreichen des Endes der Mindestvertragslaufzeit, in einen Tarif mit einer anderen Bandbreite zu wechseln.
Der Kunde kann Tarifoptionen (Telefon oder Telefonflatrates) während der Vertragslaufzeit flexibel dazu zu buchen, oder beenden. Die Kündigungsfrist für Tarifoptionen beträgt jederzeit einen Monat.

8. Mindestvertragslaufzeit/Kündigungsfrist: Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Sie beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch den Anbieter. Ein Kunde hat die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von 12 Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen, Der Anbieter wird dem Kunden ein entsprechendes Angebot vor Abschluss eines Vertrages mit längerer Laufzeit unterbreiten. Der Vertrag ist erstmals mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Der Vertrag verlängert sich ohne Kündigung im Anschluss auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

9. Entstörung: Der Anbieter beseitigt unverzüglich Störungen an technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt er als Standardservice insbesondere folgende Leistungen:
Störungsannahme: jederzeit, d.h. 24 Stunden/365 Tage/Jahr.
Regel-Entstör-Zeit: Die Regel-Entstör-Zeit beträgt einen Kalendertag. Wenn der Anbieter eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Eine Störung endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.
Wartungsfenster: Von 2:00 Uhr bis 5:00 Uhr. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

Übertragungsgeschwindigkeiten und Bandbreitenkorridore des Internetzugangs gem. Ziffer 3

Produkt	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	Maximal[1]	Minimal	normal	maximal[1]
BürgerNet 100	90	100	100	40	50	50
BürgerNet 200	180	190	200	40	50	50
BürgerNet 500	300	500	500	40	50	50
BürgerNet 1000	600	800	1000	80	100	100

[1)] Die angegebene maximale Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

Abkürzungen/Begriffsdefinitionen

AGB = Allgemeine Geschäftsbedingungen des Anbieters
BGB = Bürgerliches Gesetzbuch
EVN = Einzelverbindungsnachweis geführter Telefongespräche
FTTB = Fiber to the Building (Glasfaser bis in das Gebäude)
FTTH = Fiber to the Home (Glasfaser bis in die Wohnung)
IMAP = Internet Message Access Protokoll (Netzwerkdateisystem für E-Mails)
LAN = Local Area Network (lokales Netzwerk drahtgebunden)
LWL = Lichtwellenleiter (Glasfaserkabel)
MDU = Multi-Dwelling-Unit (Mehrfachumsetzer Glasfaser/Kupfer)
MSN = Multiple Subscriber Number (Mehrgeräte-Rufnummer)
ONT = Optical Network Termination (Glasfaser-Netzabschlussgerät)
SIP = Session Initiation Protocol (Protokoll zum Aufbau, Steuerung und Abbau einer Telefonverbindung)
SMS = Short Message Sevice (Kurznachrichtendienst
SMTP = Simple Mail Transfer Protokoll (Netzwerkprotokoll zum Senden von E-Mails)
SPAM = Unerwünschte/unverlangte Nachrichten (E-Mail)
TAE = Telekommunikationsanschlusseinheit (Telefon-Anschlussdose)
TKG = Telekommunikationsgesetz
VOIP = Voice over Internet Protocol (Internet-Telefonie)
VPN = Virtual Private Network (private Netzwerkverbindung)
WLAN = Wireless LAN (lokales Netzwerk drahtlos)