

## **Teil A: Besondere Geschäftsbedingungen für Privat- und Gewerbekunden**

### **1 Geltungsbereich und Definitionen**

1.1 Die nachfolgenden besonderen Bedingungen regeln die Überlassung von Internetzugangsdiensten und Telefondiensten 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 Nutzungsvertrages gem. §45a TKG beibringt. SÜC//DACOR kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.

### **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 Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei SÜC//DACOR.

### **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 Grundgebühr/en,
- die Verbindungsentgelte pro Rufnummer summiert nach Tarifzonen.

4.2 Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelverbindungsbeleg mit folgendem Inhalt:

- A-Rufnummer (Anrufer ggf. mit Nebenstelle),
- B-Rufnummer (Zielrufnummer; 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 Zielrufnummern für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

4.4 Die günstigen Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Verfahrensvereinfachung mittels Lastschriftinzugsverfahren begleicht. Bei Nichterteilung oder Widerruf der Lastschriftinzugs ermächtigung 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-Basislastschriftverfahrens ist als Standard vorgesehen. SÜC//DACOR zieht bei Erteilung einer Inzugsermächtigung (Mandat) die

wiederkehrenden Entgelte des Vormonats und die verbrauchsabhängigen Entgelte des Vor-Vormonats am 3. 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 Vorlaufzeit für 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 Lastschriftinzuges erhält der Kunde nicht. Sollte der Vertragsnehmer (Kunde) nicht auch der Kontoinhaber des für die Lastschrift angegebenen Kontos sein, ist er verpflichtet die durch die Rechnungszustellung übermittelte Vorankündigung des Lastinzuges 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 missbräuchliche Nutzung dar. Im Falle einer missbräuchlichen 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.

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 Schaltverteiler- und dem Leitungsdurchmesser errechnet, bedingt. Daneben beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel das sog. Nebensprechen durch andere Teilnehmer oder die Leistungsfähigkeit des Kabelodems des Kunden, die Übertragungstrecke zwischen dem Modem und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs und die Browsereinstellungen des Kunden die am 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 Internet-Zugang kann nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn die Netzintegrität des Teilnehmernetzes hierdurch gefährdet wird.

### **2.3 Varianten**

- Übertragungsgeschwindigkeiten; Downstream / Upstream – Anschalteinrichtung; Kunden-Schnittstellen
- Telefonanschluss über geeignetes Kundenendgerät
- Internet unsynchron mit dynamischer IP-Adresse
  - + bis zu 10 MBit/s / 2 Mbit/s
  - + bis zu 25 MBit/s / 3 Mbit/s

Endgerät: Kabel-Modem an Multimediadose

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. Die IP-Adressvergabe erfolgt mittels dynamischer IP-Adresse

aus dem IP-Adressbereich des autonomen Systems der SÜC//DACOR.

2.5 Der Verbindungsaufbau erfolgt mit dem DHCP-Protokoll (Dynamic Host Configuration Protocol). Es wird auf Kundenseite ein Kabel-Modem benötigt, für das ein DHCP-Treiber verfügbar ist. Das entsprechende Endgerät, über das auch die Authentifizierung erfolgt, erwirbt der Kunde bei Vertragsabschluss.

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@coburg1.de](mailto:wunschname@coburg1.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 Telefonanschluss.

#### 3.1 Spezifikation

Leistung - Übertragungsgeschwindigkeit  
Anschalteneinrichtung - Kunden-Schnittstelle  
Telefonanschluss 300 - 3400 Hz (64kBit/s) RJ11/TAE a/b

3.2 In Anschluss-Varianten mit Telefonoption ist ein Telefonanschluss enthalten, dem eine Rufnummer zugewiesen wird. Diese Rufnummer kann für Telefonate und/oder Faxdienste verwendet werden. Es kann ein zeitgleiches Gespräch geführt werden. Die Zuteilung eines weiteren Telefonanschlusses gegen gesondertes Entgelt ist möglich. Sofern der Kunde nicht bereits über eine/ mehrere Teilnehmerrufnummer/n verfügt oder eine/mehrere bestehende Teilnehmerrufnummer/n nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von SÜC//DACOR Teilnehmerrufnummern (geographische Rufnummern).

3.3 Der Kunde ermächtigt die SÜC//DACOR, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummereinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/ Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.

3.4 Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Teilnehmernetzbetreiberwechsels von 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 Teilnehmernetzbetreiber 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 Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Der Standardkundendatensatz umfasst nach Wunsch des 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 Nebenstellenummern 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) oder mit einem Frequenzbereich von 300Hz bis 3400Hz (Übertragungsbandbreite 3.1 kHz bei analogen Telefonanschlüssen) 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 Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt SÜC//DACOR dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Ferner werden einige wenige Servicrufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von SÜC//DACOR kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben.

Die Anwahl einer Zielrufnummer 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 Zielrufnummer 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 „Anschlussstandort“ 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 Telefonanschluss 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
- CFB/CFNR/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 (Mehrfrequenzwahlverfahren 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 Teilnehmernetzbetreiber für den Kunden unentgeltlich durchgeleitet. 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 Forderungs- und Inkassovereinbarung

mit der zentralen Clearingstelle haben. Für die Bereitstellung des Einzelbindungsnachweises bzw. für die Löschung der Verbindungsdaten gelten die Vereinbarungen aus dem zugehörigen Vertrag.

## 5 Besondere Leistungen

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

5.1 Die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung. Da die Bereitstellung von SÜC//DACOR-Anschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlussstandort erneut durch SÜC//DACOR geprüft werden.

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

5.3 SÜC//DACOR teilt auf Wunsch des Kunden eine weitere Rufnummer zu und schaltet einen zweiten analogen Telefonanschluss am Endgerät frei.

5.4 SÜC//DACOR ändert auf Wunsch des Kunden, die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordnete/n Teilnehmerrufnummer/n. 5.5 SÜC//DACOR ändert auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.

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

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

- CB (Call Barring): Netzzeitige Sperrung bestimmter Rufnummernarten.
- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer

## 6 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen

6.1 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“.

6.2 Die pauschale Tarifierung gilt nicht für

- Datenverbindungen zu Telefon- oder ISDN-Anschlüssen, ausgenommen Verbindungen zur Faxübermittlung,
- Verbindungen, die nicht zu Rufnummern der obigen Bereiche aufgebaut werden; insbesondere Verbindungen zu Sonderrufnummern, Nationalen Teilnehmerrufnummern 032, Online-Diensten und Interneteinwahldiensten, sowie
- Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbehotlines) erhalten soll.

6.3 Beim SÜC//DACOR-Anschluss werden Flatrates als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Accounts, Kanäle oder Rufnummern überlassen, die unter einem Anschluss gebündelt sind. Nicht oder nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der SÜC//DACOR werden Flatrates überlassen für

- Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für eingehende Rufe nicht erreichbar sind,
- Anschlüsse, die nur für Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind, oder
- Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen.

6.4 Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxesdiensten. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht für oben aufgeführte Tätigkeiten und Geschäftszwecke. Der Kunde ist verpflichtet, für Verbindungen, die damit nicht unter die Tarifierung der Flatrate fallen die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste „Internet und Telefonie“ zu zahlen. Bei Verstößen ist SÜC//DACOR berechtigt, die Flatrates fristlos zu kündigen.

6.5 Flatrates sind als Optionstarife für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zum Monatsende kündbar. Von einer Kündigung eines Optionstarifes ist der zugrundeliegende Anschluss nicht betroffen. Mit der Kündigung des zugrundeliegenden Anschlusses gelten auch zugehörige

Optionstarife als gekündigt.

## 7 Internet-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen (Fair Usage)

7.1 Internet-Flatrates sind technisch und kommerziell auf ein durchschnittliches Nutzungsverhalten abgestimmt. Dieses Nutzungsverhalten ist insbesondere dadurch gekennzeichnet, dass mindestens ein Endpunkt

der Kommunikationsverbindung ein Mensch bildet. Automatisierte Programm-zu-Programm-Kommunikation, wie sie z. B. der Betrieb eines Servers (z. B. für Filesharing) oder größere Netzwerke hervorrufen, sind nicht mit der Internet-Flatrate abgedeckt und setzen einen Geschäftskundenanschluss voraus.

7.2 Der Kunde ist angehalten die Internet-Flatrate maßvoll (fair usage) zu nutzen. Insbesondere liegt keine maßvolle Nutzung vor, wenn der Kunde über einen Betrachtungszeitraum von mehr als 4 Wochen, mehr als das Doppelte des durchschnittlichen Datenvolumens aller Internet-Flatrates überträgt. Bei überschreiten eines Datenvolumens von 250GB innerhalb eines Kalendermonats erfolgt eine Drosselung der verfügbaren Bandbreite, die bis zum Ende des betreffenden Monats besteht.

7.3 Die Internet-Flatrate für Privat- und Geschäftskunden darf über die Bestimmung gem. Punkt 1.1 zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine weitergehende gewerbliche Nutzung ansatzweise festgestellt werden, so werden die Leistungen nach den Bestimmungen gem. Punkt 1.2 nach der jeweils gültigen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.

7.4 Die Internet-Flatrate darf nur von Haushaltsangehörigen des Kunden und für deren eigenen Bedarf genutzt werden. Insbesondere darf der Zugang keinen öffentlichen Charakter (z.B. als WLAN-Access-Point) haben.

7.5 Ein wiederholter Verstoß des Kunden gegen die Internet-Flatrate Bedingungen stellt gem. Punkt 17.3 der AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SÜC//DACOR für die Erbringung von Telekommunikationsleistungen) einen außerordentlichen Kündigungsgrund dar und berechtigt SÜC//DACOR gem. Punkt 17.5 zur Geltendmachung einer angemessenen Entschädigung.

## 8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet

- die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung der beim Kunden notwendigen technischen Anlagen (Netzabschluss, CPE) bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusive der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen,
- Die zur Verfügung gestellten technischen Anlagen (Netzabschluss /CPE) betriebsbereit zu halten. Bei Stromausfall sind Notrufverbindungen (110,112) nicht möglich,
- die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch SÜC//DACOR zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt,
- alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leistung nur von SÜC//DACOR bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,
- technische Anlagen von SÜC//DACOR nicht zu stören oder zu beschädigen, - Account- und Zugangsdaten nicht an Dritte weiterzugeben, - vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten, etc. SÜC//DACOR unverzüglich mitzuteilen,
- die Leistung nur für eigene Zwecke innerhalb der vertraglich vereinbarten Wohneinheit/en bzw. Räumlichkeiten zu nutzen. Es ist nicht gestattet, bezogene Leistungen oder Teile hiervon, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SÜC//DACOR, ganz oder teilweise Dritten zu überlassen.

## 9 Leistungsstörungen / SLA

9.1 SÜC//DACOR gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Störungen an Leistungen werden von SÜC//DACOR unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entschärfungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

9.2 Störungsannahme: SÜC//DACOR -Service-Center- Tel. 09561 / 749-2223 - Fax. 09561 / 749-2003

9.3 Service Levels für „Internet und Telefonie“  
Störungsannahme 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr  
Servicebereitschaft 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Montag bis Donnerstag und Freitag von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen  
Regelentstörzeit 24 Stunden - Wartungsfenster 3:00 Uhr bis 5:00 Uhr

9.4 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 (Ferndiagnose),
- berät die SÜC//DACOR den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,
- 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.

9.5 Regelentstörzeit: Die Regelentstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelentstörzeit 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 Regelentstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

9.6 Wartungsfenster:

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

9.7 Absicherung der Regelentstörzeit:

Bei einer von SÜC//DACOR zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörzeit 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.

9.8 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.