

sein Endgerät stets mit dem aktuellen Software-Stand zu betreiben, die hierfür erforderlichen Updates vorzunehmen und geeignete Maßnahmen zur Absicherung (z.B. Passwortschutz) zu ergreifen.

- 5.5 Im Fall von Netzstörungen, die durch das kundeneigene Endgerät verursacht werden, ist SÜC//DACOR befugt, das Endgerät für den Zugang zum Netz zu sperren. SÜC//DACOR wird den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.
- 5.6 Der Kunde ist für den Fall, dass das kundeneigene Endgerät nicht die erforderliche Gerätesicherheit (z.B. aktuelle Software, Updates, sichere Verwahrung von Zugangsdaten, Missbrauch, Hackerangriffe, unsichere Passwörter) und/oder DIN-Vorschriften und RFC-Vorgaben des IETF (Internet Engineering Task Force, www.ietf.org) erfüllt, selbst verantwortlich und haftet für Schäden, die hierdurch verursacht werden.

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

6 Besondere Leistungen

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

6.1 Die Änderung des Anschlussstyps (Übertragungs-geschwindigkeit) wird nach jeweils aktueller Preisliste „Internet und Telefonie“ abgerechnet.

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

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

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

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

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

- CB (Call Barring): Netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummern.
- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohlicher oder belastender Anrufer

7 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen

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

- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate), und/oder
- Rufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen, und/oder
- Rufnummern in den nationalen Mobilfunknetzen, oder

- Kombinationen aus obigen Möglichkeiten

als Tarifoptionen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste

„Internet und Telefonie“.

7.2 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 Teilnehmer-Rufnummern 032, Online-Diensten und Internetwahlendiensten, sowie

- Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbetexte) erhalten soll.

7.3 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.

7.4 Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxersanddiensten. 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 Flatrate fristlos zu kündigen.

7.5 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.

8 Internet-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen (Fair Usage)

8.1 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 Geschäftskunden-anschluss voraus.

8.2 Der Kunde ist angehalten die Internet-Flatrate maßvoll (fair usage) zu nutzen.

8.3 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.

8.4 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.

8.8 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 18.8 zur Geltendmachung einer angemessenen Entschädigung.

9 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.

- im Falle einer gewünschten Rufnummernportierung die erforderlichen Angaben über alle Anschlussinhaber beim abgebenden Anbieter, zu Portierende Rufnummer(n) und Portierungstermin vollständig an SÜC//DACOR zu übermitteln.

10 Leistungsstörungen / SLA

10.1 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 Entzugsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

10.2 Störungsannahme: SÜC//DACOR -Service-Center-Tel. 09881 / 9882111 - Fax. 09881 / 9882110

10.3 Service Levels für „Internet und Telefonie“

Störungsannahme 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 388 Tagen im Jahr

Servicebereitschaft 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr Montag bis Donnerstag und Freitag von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen Regelenstörzeit 24 Stunden - Wartungsfenster 3:00 Uhr bis 8:00 Uhr

10.4 Servicebereitschaft:

Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die SÜC//DACOR zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist.

Während der Servicebereitschaft

- versucht die SÜC//DACOR, die Störungsursache vom Betriebsgelände der SÜC//DACOR aus zu ermitteln (Fern Diagnose).

- berät die SÜC//DACOR den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen.

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

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

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

10.8 Wartungsfenster:

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

10.8 Absicherung der Regelenstörzeit:

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

10.8 Ungerechtfertigte Entstörung:

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

11 Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

Folgen des Widerrufs

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

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

12. Beschwerdeverfahren

12.1 Beschwerden sind schriftlich, auf dem Postweg oder per Mail an den Kundenservice, SÜC//DACOR GmbH, Kundenservice FTX, Schillerplatz 1, 98480 Coburg oder info@dacor.de zu richten.

12.2 Eingegangene Beschwerden werden nach Maßgabe der Auslastung der Servicemitarbeiter schnellstmöglich bearbeitet. Der Kunde erhält Informationen zum Bearbeitungsstand auf dem gleichen Weg oder telefonisch zurück.

13. Außergerichtliche Streitbeilegung

13.1 Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 38 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

13.1.1 Zur Beilegung eines Streits mit SÜC//DACOR über die in § 48a TKG genannten Fälle kann der Kunde nach einem vorherigen Einigungsversuch mit SÜC//DACOR bei der Verbraucherschlichtungsstelle Kommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn (Verbraucherschlichtungsstelle) durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Teilnahme ist für SÜC//DACOR freiwillig. SÜC//DACOR wird daher im Einzelfall prüfen, ob sie an dem Schlichtungsverfahren teilnimmt.

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist zuständig für Streitigkeiten darüber, ob die SÜC//DACOR eine Verpflichtung erfüllt hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung der öffentlich zugänglichen Telekommunikationsnetze oder der öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienste bezieht und mit folgenden Regelungen zusammenhängt:

- §§ 43a TKG, 43b TKG, 48 TKG bis 48 TKG oder den auf Grund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG oder

- der EU-Verordnung Nr. 831/1312 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:

Bundesnetzagentur Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 218)

Postfach 80 01

83108 Bonn

E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

Webseite: www.bundesnetzagentur.de

13.1.2 Sonstige Streitfälle

Im Übrigen nimmt SÜC//DACOR nicht an Streitbelegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil. SÜC//DACOR ist vielmehr daran gelegen, Streitigkeiten mit ihren Kunden im direkten Kontakt zu klären. Der Kunde kann sich hierzu an den Kundenservice wenden.

13.2 Informationen zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 14 Abs. 1 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO)

Die EU-Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen resultieren, bereit. Diese Plattform ist im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/erreichbar>.

14. Sonstige Bedingungen

14.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SÜC//DACOR abtreten bzw. übertragen.

14.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel.

14.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SÜC//DACOR gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

14.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen Regensburg.

14.8 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen vereinbaren.