

# Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie Variante BK - Privat- und Gewerbekunden Firma suc // dacor GmbH Stand 01.06.2017



## 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 Zustandekommen 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 Nutzungsvertrags gem. §45a TKG beibringt. SÜC/DACOR kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.
- 2.3 Angebote für Neukunden sind gültig, wenn in den letzten 3 Monaten vor der Bereitstellung des Dienstes kein Vertragsverhältnis über die Bereitstellung des Internet- und Telefondienstes bestand.

### 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 Textform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei SÜC/DACOR.
- 3.5 Im Falle von vereinbartem Ratenkauf hat der Kunde, bei vorzeitiger Vertragskündigung, z.B. wegen Umzug oder Zahlungsverzug, den Restwert des Gegenstandes des Ratenkaufes gem. gültiger Preislisite mit der Abschlussrechnung zu begleichen. Wurden Geräte oder Einrichtungen bei einem Vertrag mit Mindestvertragslaufzeit zu einem niedrigeren Preis als in der gültigen Preislisite aufgeführt an den Kunden ausgegeben, hat der Kunde, bei vorzeitiger Vertragskündigung, z.B. wegen Umzug oder Zahlungsverzug, den Restwert des Gegenstandes zu den Bedingungen entsprechend eines Ratenkaufes gem. gültiger Preislisite mit der Abschlussrechnung zu begleichen.

### 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 (Zielfrufnummer; vollständig oder um drei Ziffern verkürzt),  
- Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),  
- Tarife und Entgelte.

- 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 Zielfnummern 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 Lastschriftzugsverfahren begleicht. Bei Nichterteilung oder Widerruf der Lastschrift-einzugsermächtigung durch den Kunden kann SÜC/DACOR ein zusätzliches Entgelt für die administrative Abwicklung nach der jeweils gültigen Preislisite erheben.
- 4.5 Die Bezahlung der Entgelte im Wege des SEPA-Basislastschriftverfahrens ist als Standard vorgesehen. SÜC/DACOR zieht bei Erteilung einer Einzugsermächtigung (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. 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 Lastschriftzugsverfahrens 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 Lastschriftzugsverfahrens 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 den 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 Kabelsystems 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 Übertragungs-geschwindigkeit. 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

- 2.3.1 Übertragungsgeschwindigkeiten; Downstream / Upstream – Anschalteinrichtung; Kunden-Schnittstellen
- 2.3.2 Telefonanschluss über geeignetes Kundengerät
- 2.3.3 Internet unsymmetrisch mit dynamischer IP-Adresse  
+ bis zu 15 Mbit/s / 2 Mbit/s  
+ bis zu 30 Mbit/s / 3 Mbit/s  
+ bis zu 50 Mbit/s / 6 Mbit/s  
+ bis zu 100 Mbit/s / 8 Mbit/s

Endgerät: Kabel-Modem an Multimediasode

- 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.

Wird die gebuchte Bandbreite aus Gründen, die der Kunde nicht zu vertreten hat, auch nach Nachbesserung dauerhaft deutlich unterschritten, erhält der Kunde ein verzugsloses Sonderkündigungsrecht. Möglich ist ein Tarifdowngrade oder die Auflösung des Vertrages. Ein Preinschluss erfolgt nicht.

Die IP-Adressvergabe erfolgt mittels dynamischer IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich des autonomen Systems der SÜC/DACOR.

### Informationspflicht nach §8 der Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt

- Die Qualität des bereitgestellten Internetanschlusses kann mit der von der Bundesnetzagentur bereitgestellten Breitbandmessung unter www.breitbandmessung.de überprüft werden.
- 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-Server verfügbar ist.
- 2.6 Der SÜC/DACOR-Anschluss stellt eine Verbindung eines IP-Netztes 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@codab.de](mailto:wunschname@codab.de)

- 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  
Anschalteinrichtung - Kunden-Schnittstelle  
Telefonanschluss 300 - 3400 Hz (64kBit/s) R111/TAE a/b

3.2 Dem Telefonanschluss ist eine oder mehrere Rufnummer(n) zugewiesen. Diese Rufnummer(n) kann/können für Telefonate und/oder Faxdienste verwendet werden. Es kann ein zeitgleiches Gespräch geführt werden. Die Zuteilung eines weiteren Sprachkanals gegen gesondertes Entgelt ist möglich. Sofern der Kunde nicht bereits über eine/mehrere Teilnehmer(rufnummer(n)) verfügt oder eine/mehrere bestehende Teilnehmer(rufnummer(n)) nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von SÜC/DACOR Teilnehmer(rufnummern (geographische Rufnummern).

3.3 Der Kunde ermächtigt die SÜC/DACOR, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmerbetreiber durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummernportierung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmerbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit. Die Bearbeitungszeit von Portierungsaufträgen kann bis zu 6 Werktagen betragen. Sollte wegen verspätetem Eingang des Auftrages innerhalb der Bearbeitungszeit bei SÜC/DACOR eine Vertragsverlängerung für den Kunden beim abgebenden Anbieter eintreten, trägt SÜC/DACOR hierfür keine Haftung.

3.4 Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Teilnehmerbetreiberwechsels zu 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 Teilnehmerbetreiber 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 Standardkundendatenblattes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Der Standardkundendatenblatt umfasst nach Wunsch des Kunden Name (bis max. 80 Schreibstellen), Vorname oder Namenszusatz (bis max. 120 Schreibstellen), Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer. Bei einem Anlagenanschluss können zusätzlich max. 15 Nebenstellen-nummern 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 Zielfnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkenn-zahlen 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 Teilnehmerbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmer-netzbetreiber dem Technologiepartner von SÜC/DACOR kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben. Die Anwahl einer Zielfrufnummer 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 Zielfrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird. Das Absetzen eines Notrufes (110,112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabgabestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlusstandort“ 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 Notrufabgabestelle 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

Innovative Dienste

012xy

018 - 1 bis 9 Nutzergruppen

118xy Auskunftsdiensite 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 Teilnehmerbetreiber für den Kunden unentgeltlich durchgeführt. Die Abrechnung für diese 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 unabhängigen 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 Einzelverbindungsbeleges bzw. für die Löschung der Verbindungsdaten gelten die Vereinbarungen aus dem zugehörigen Vertrag.

5. Nutzung kundeneigener Telekommunikations-einrichtungen (sog. Routerfreiheit)

5.1 Der Kunde ist berechtigt, eigene Telekommunikations-einrichtungen (z.B. Router) an das Netz anzuschließen (sog. Routerfreiheit).

5.2 Für den Anschluss des kundeneigenen Endgerätes überlässt SÜC/DACOR dem Kunden bei Vertragsschluss

- die für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs erforderlichen Zugangsdaten

- sonstige Informationen für den Anschluss von kundeneigenen Endgeräten und die Nutzung der Telekommunikationsdienste.

5.3 Für den Fall, dass sich der Kunde entscheidet, ein eigenes Endgerät einzusetzen, gelten folgende Regelungen:

- Voraussetzung für Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes ist, dass dieses Endgerät mit dem jeweiligen Anschluss-technik kompatibel ist.

- Der Kunde ist selbst für die Auswahl eines am Netz anschließbaren und betreibbaren Endgerätes verantwortlich.

- Dem Kunden ist bekannt, dass SÜC/DACOR bei Betreiben eines kundeneigenen Endgerätes die Service-Qualität (z.B. Sprachqualität, Datendurchsatz) nicht garantieren kann, da die Möglichkeit von SÜC/DACOR, diese Service Qualität zu gewährleisten, davon abhängig ist, ob das kundeneigene Endgerät die Netzparameter von SÜC/DACOR unterstützt; mit Ausfall des Internets auch die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann; die einwandfreie Notruf-funktion (110, 112) auf Grund der von Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann; die nomadische Nutzung der Sprachtelefonie zwecks Gewährleistung der Notruf-ruf-fähigkeit nicht gestattet ist.

5.4 Der Kunde ist verpflichtet,

- die ihm von SÜC/DACOR überlassenen Zugangsdaten für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs vertraulich zu behandeln und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch der Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte zu verhindern;

- das kundeneigene Endgerät selbst einzurichten, SÜC/DACOR bietet hierfür keinen Service an;

- sicherzustellen, dass sein kundeneigenes Endgerät derart konfiguriert ist, dass die Notruf-funktion

(110, 112) möglich ist:

- sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät die aktuellen Sicherheitsstimmungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erfüllt, insbesondere hat der Kunde 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](http://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 Teilnehmerrufnummern.

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 Rufnummernarten.

- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belastigender 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 Teilnehmernummern 032, Online-Diensten und Internetwahldiensten, 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 Massenfaxversanddiensten. 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 kostenlos 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 inklusiv 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 Ent störungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

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

10.3 Service Levels für „Internet und Telefonie“

Störungannahme 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 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 zurückgesandt 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 Dienstleistungen 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 FT TX, Schillerplatz 1, 99480 Coburg oder [info@dacor.de](mailto: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 Telekommunikation 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](mailto:schlichtungsstelle-tk@bnetza.de)

Webseite: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

13.1.2 Sonstige Streitfälle

Im Übrigen nimmt SÜC//DACOR nicht an Streitbeilegungsverfahren 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.

14.5 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.