

## 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 Rehnig BAK Breitbanddienste GmbH, nachfolgend: Rehnig BAK Breitbanddienste genannt.
- 1.2 Soweit nicht nachfolgend modifiziert, gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Rehnig BAK Breitbanddienste für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (AGB).
- 1.3 Rehnig BAK Breitbanddienste erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf Grundlage des Einzelvertrages- dieser Leistungsbeschreibung und besonderer Geschäftsbedingungen der Rehnig BAK Breitbanddienste für die Erbringung der Dienstleistung Internet und Telefonie, sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Rehnig BAK Breitbanddienste. 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 Rehnig BAK Breitbanddienste zustande.
- 2.2 Rehnig BAK Breitbanddienste 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. Rehnig BAK Breitbanddienste kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.

### 1 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.
- 3.1 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.
- 3.2 Bei Verträgen ohne Mindestlaufzeit ist der Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar.
- 3.3 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei Rehnig BAK Breitbanddienste.
- 3.4 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 Preisliste mit der Abschlussrechnung zu begleichen. Würden Geräte oder Einrichtungen bei einem Vertrag mit Mindestvertragslaufzeit zu einem niedrigeren Preis als in der gültigen Preisliste 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 Preisliste mit der Abschlussrechnung zu begleichen.

### 2 Rechnungsstellung

- 4.1 Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich als Online-Rechnung über das Rehnig BAK Breitbanddienste 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.
- 4.2 Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelverbindungsanweis mit folgendem Inhalt:
  - A-Rufnummer,
  - B-Rufnummer,
  - Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
  - Tarife 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 Lastschriftverfahren begleicht. Bei Nichterteilung oder Widerruf der Lastschriftzugriffsmächtigung durch den Kunden kann Rehnig BAK Breitbanddienste 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. Rehnig BAK Breitbanddienste zieht bei Erteilung einer Einzugsermächtigung (Mandat) die wiederkehrenden Entgelte des Vormonats und die verbrauchsabhängigen Entgelte des 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 Rehnig BAK Breitbanddiensten im Online-Portal des Kunden bereitgestellt. Einmalzahlungen werden am 03. oder 15. 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 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste, die eine entsprechende Bandbreite des Internetzugangs erzielen.

### 2 Standardleistung Internetzugang

- 2.1 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Kabelmodems des Kunden, die Übertragungsstrecke zwischen dem Modem und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs und die Browser-Einstellungen 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

- |                         |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| a.) 25Mbit/s / 4Mbit/s, | b.) 50Mbit/s / 6Mbit/s, | c.) 100Mbit/s / 8Mbit/s |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
- Internet unsymmetrisch mit interner IP-Adressvergabe (DHCP) durch den Provider
- + bis zu 25 Mbit/s / 4 Mbit/s
  - + bis zu 50 Mbit/s / 6 Mbit/s
  - + bis zu 100 Mbit/s / 8 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 Rehnig BAK Breitbanddienste.
  - 2.6 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.
  - 2.7 Der Rehnig BAK Breitbanddienste-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 Rehnig BAK Breitbanddienste ist nicht möglich.
  - 2.8 Die Verfügbarkeit des Rehnig BAK Breitbanddienste-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.

### 3 Standardleistung Telefonie

- Die Rehnig BAK Breitbanddienste überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.
- 3.1 Dem Telefonanschluss ist eine oder mehrere Rufnummer(n) zugewiesen. Diese Rufnummer(n) kann/können für Telefonate und/oder Faxdienste verwendet werden. Die Zuteilung eines weiteren Sprachkanals gegen gesondertes Entgelt ist möglich. Sofern der Kunde nicht bereits über eine/einer/mehrere Teilnehmerrufnummer(n) verfügt oder eine/mehrere bestehende Teilnehmerrufnummer(n) nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von Rehnig BAK Breitbanddienste Teilnehmerrufnummern (geographische Rufnummern).
  - 3.2 Der Kunde ermächtigt die Rehnig BAK Breitbanddienste, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummerneinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit. Die Bearbeitungszeit von Portierungsaufträgen kann bis zu 6 Werktagen betragen. Sollte wegen verspätetem Eingang des Auftrages innerhalb der Bearbeitungszeit bei Rehnig BAK Breitbanddienste eine Vertragsverlängerung für den Kunden beim abgehenden Anbieter eintreten, trägt Rehnig BAK Breitbanddienste hierfür keine Haftung.
  - 3.3 Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Teilnehmernetzbetreiberwechsels zu Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste übergeben und der Anschluss von Rehnig BAK Breitbanddienste bereitgestellt. Dabei kommt es zu Unterbrechungen des Dienstes.

### 4 Sprachverbindungen im Netz der Rehnig BAK Breitbanddienste

- Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch Rehnig BAK Breitbanddienste Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.
- 4.1 Verbindungen im Rehnig BAK Breitbanddienste-Netz werden mit einer mittlereren 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.
  - 4.2 Rehnig BAK Breitbanddienste behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern sind unter dem Punkt 4.4 ersichtlich. Ferner werden einige wenige Servicerrufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von Rehnig BAK Breitbanddienste kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreiten 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 Rehnig BAK Breitbanddienste-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.
  - 4.4 Gespräche im Offline-Billing
    - 0900 - 1 Informationsdienste
    - 0900 - 3 Unterhaltung
    - 0900 - 5 Dienste für Erwachsene / Erotik
    - 0900 - 9 Dialer
    - 012xy Innovative Dienste 018 - 1bis 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 Rehnig BAK Breitbanddienste und ihrem Technologiepartner als Teilnehmernetzbetreiber für den Kunden durchgeführt. Die Abrechnung für die Nutzung dieser Dienste erfolgt dann grundsätzlich durch den Diensteanbieter.

Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 innehalten. Zu diesem Zweck wird Rehnig BAK Breitbanddienste mit dem Einverständnis des Kunden Rufnummern- und Rechnungsdaten des Anschlusses an die Clearingstelle weitergeben. Es werden nur Anschlüssen von Anbietern zugelassen, die eine Forderungs- und Inkassovereinbarung mit der zentralen Clearingstelle haben. Für die Bereitstellung des Einzelverbindungsanweises bzw. für die Löschung der Verbindungsdaten gelten die Vereinbarungen aus dem zugehörigen Vertrag.

### 5 Besondere Leistungen

- Rehnig BAK Breitbanddienste erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche besondere Leistungen.
- 5.1 Die Änderung des Anschlusstyps Übertragungsgeschwindigkeit wird nach jeweils aktueller Preisliste „Internet und Telefonie“ abgerechnet.
  - 5.2 Rehnig BAK Breitbanddienste teilt auf Wunsch des Kunden weitere Rufnummer(n) zu und schaltet einen zweiten Sprachkanal kostenpflichtig frei.
  - 5.3 Rehnig BAK Breitbanddienste ändert auf Wunsch des Kunden, die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordnete/n Teilnehmerrufnummer/n. Die Umschaltung ist kostenpflichtig.
  - 5.4 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen

- 6.1 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Internetwahlendiensten, sowie
  - Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werberhotlines) erhalten soll.
- 6.3 Beim Rehnig BAK Breitbanddienste -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 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 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 der Tarifierung der Flatrate fallen die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste „Internet und Telefonie“ zu zahlen. Bei Verstößen ist Rehnig BAK Breitbanddienste 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.
- 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.
- 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 Rehnig BAK Breitbanddienste für die Erbringung von Telekommunikationsleistungen) einen außerordentlichen Kündigungsgrund dar und berechtigt Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,
- technische Anlagen von Rehnig BAK Breitbanddienste nicht zu stören oder zu beschädigen, - Account- und Zugangsdaten nicht an Dritte weiterzugeben, - vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten, etc. Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste, 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 Rehnig BAK Breitbanddienste zu übermitteln.
- seine Zugangsdaten nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Er hat Rehnig BAK Breitbanddienste unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten bekannt sind oder bekannt sein können oder ihm diese abhandengekommen sind. Mit Zugang einer solchen Mitteilung bei Rehnig BAK Breitbanddienste wird der Kunde von einer etwaigen Haftung aufgrund einer Nutzung durch unbefugte Dritte gegenüber Rehnig BAK Breitbanddienste frei.
- seine Zugangsdaten zum Rehnig BAK Breitbanddienste Kundenportal beim ersten Login und das Passwort in regelmäßigen Abständen abzuändern.

#### 9 Leistungsstörungen / SLA

- 9.1 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.
- 9.2 Störungsannahme: Rehnig BAK Breitbanddienste -Service-Center- Tel. 0800 – 2024695 oder stoerung@rehnig.de
- 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 15:00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen; Regelstörtzeit 24 Stunden - Wartungsfenster 00:00 Uhr bis 05:30 Uhr
- 9.4 Servicebereitschaft:
- Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die Rehnig BAK Breitbanddienste zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft
- versucht die Rehnig BAK Breitbanddienste, die Störungsursache vom Betriebsgelände der Rehnig BAK Breitbanddienste aus zu ermitteln (Fern Diagnose),
  - berät die Rehnig BAK Breitbanddienste den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,

- meldet die Rehnig BAK Breitbanddienste die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist,
- und sucht die Rehnig BAK Breitbanddienste ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

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

- 9.6 Wartungsfenster: Rehnig BAK Breitbanddienste kann Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.

- 9.7 Ungerechtfertigte Entstörung: Wird im Rahmen der Störungsbearbeitung die Verantwortlichkeit des Kunden oder eines Dritten, für den die Rehnig BAK Breitbanddienste nicht einzustehen hat, festgestellt, so hat der Kunde den der Rehnig BAK Breitbanddienste entstandenen Aufwand zu ersetzen.

#### 10 Beschwerdeverfahren

- 10.1 Beschwerden sind schriftlich, auf dem Postweg oder per Mail an den Kundenservice, Rehnig BAK Breitbanddienste GmbH, Werner-von-Siemens-Straße 25, 91413 Neustadt a.d. Aisch oder info@rehnig.de zu richten.

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

#### 11 Widerrufsbelehrung

- 11.1 Widerrufsrecht
- Der Kunde hat 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 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 hierfür das Muster-Widerrufsformular aus dem Allgemeinen Geschäftsbedingungen 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.

#### 11.2 Folgen des Widerrufs

- Wenn der Kunde den Vertrag widerruft, hat Rehnig BAK Breitbanddienste dem Kunden alle Zahlungen, die Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet Rehnig BAK Breitbanddienste dasselbe 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.

- Rehnig BAK Breitbanddienste kann die Rückzahlung verweigern, bis Rehnig BAK Breitbanddienste 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 Rehnig BAK Breitbanddienste einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde Rehnig BAK Breitbanddienste von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich des Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### 12 Sonstige Bedingungen

- 12.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der Rehnig BAK Breitbanddienste abtreten bzw. übertragen.
- 12.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel.
- 12.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der Rehnig BAK Breitbanddienste gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 12.4 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 Neustadt a.d. Aisch.
- 12.5 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.