

## **1. Vertragsgegenstand**

1.1 DOKOM Gesellschaft für Telekommunikation mbH (im Folgenden: DOKOM21) erbringt ihre Leistungen nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen, den Leistungsbeschreibungen, den Preislisten sowie den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und – soweit anwendbar – nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG).

1.2 Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

## **2. Bereitstellung der Dienstleistung**

2.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und sind nur verbindlich, wenn DOKOM21 diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat.

2.2 Voraussetzung für die Bereitstellung zum vereinbarten Termin ist, dass erstens DOKOM21 vom Kunden alle erforderlichen technischen und wirtschaftlichen Informationen korrekt erhält, zweitens der Kunde auch seine weiteren Mitwirkungspflichten (Ziffer 6) erfüllt und drittens die Bereitstellung der Dienstleistungen technisch möglich ist.

## **3. Vertragsabschluss**

3.1 Soweit nicht anders geregelt, kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung von DOKOM21, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zu Stande. DOKOM21 kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.

3.2 Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der Erfüllung aller technischen, betrieblichen und wirtschaftlichen Voraussetzungen.

## **4. Zahlungsbedingungen**

4.1 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise wie auch sonstige Preise, insbesondere die verbrauchsabhängigen Preise, nach Inanspruchnahme der Leistung zu zahlen und werden dem Kunden im Folgemonat in Rechnung gestellt.

4.2 Der Rechnungsbetrag ist mit dem Erhalt der Rechnung fällig und ohne Abzug zahlbar. Er hat innerhalb der in der Rechnung angegebenen Frist dem angegebenen Konto gutgeschrieben zu sein.

4.3 Im Fall eines vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandates bucht DOKOM21 den Rechnungsbetrag nicht vor Ablauf von 5 Werktagen nach Zugang der Rechnung ab. Ist zu diesem Zeitpunkt aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, keine ausreichende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto vorhanden, so ist DOKOM21 berechtigt, die Kosten für eine vom Geldinstitut zurückgegebene Lastschriftbuchung dem Kunden in Rechnung zu stellen. Bei anderen Zahlungsweisen behält sich DOKOM21 vor, den zusätzlichen Verwaltungsaufwand gemäß Preisliste pro Zahlungsvorgang zu berechnen.

4.4 Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Preise z. B. Verbindungspreise oder Preise für Datentransfer sind vom Kunden unverzüglich nach Rechnungserhalt in Textform zu erheben. Die Einwendungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungserhalt bei DOKOM21 eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. DOKOM21 wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.

4.5 Der Kunde kann gegen Ansprüche von DOKOM21 nur aufrechnen, wenn seine Ansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

## **5. Online-Rechnung**

5.1 DOKOM21 ermöglicht dem Kunden produktspezifisch die Teilnahme am Online-Rechnungsverfahren. Hierbei wird dem Kunden monatlich eine Rechnung über sämtliche Leistungen online im geschützten Kundenbereich von DOKOM21 zur Verfügung gestellt. Sobald die Rechnung im Internet einsehbar ist, erhält der Kunde eine an die ihm von DOKOM21 zugewiesene oder vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gerichtete elektronische Nachricht. Sämtliche Vergütungen werden mit Zugang dieser Nachricht sofort fällig und sind ohne Abzug zahlbar.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, sein E-Mail-Postfach in angemessenen Abständen, jedoch mindestens einmal im Monat, abzurufen.

## **6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

6.1 Der Kunde hat DOKOM21 unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung sowie grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Zwangsvollstreckung) bekannt zu geben sowie sonstige zur Vertragsdurchführung erforderlichen Angaben mitzuteilen.

6.2 Soweit erforderlich, stellt der Kunde für den Betrieb und die Installation der den Vertragszwecken dienenden technischen Einrichtungen von DOKOM21 unentgeltlich und rechtzeitig eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages in funktionsfähigem Zustand.

6.3 DOKOM21 kann den Abschluss des Vertrages von der Vorlage einer Grundstückseigentümergeklärung abhängig machen, die die Benutzung des Grundstücks sicherstellt.

6.4 Der Kunde gestattet den Mitarbeitern von DOKOM21 oder beauftragten Dritten jederzeit das Betreten des Grundstückes und den Zutritt zu den Anschlüssen zwecks Durchführung des Vertrages. Ist ein Zugang zum vereinbarten Termin nicht möglich, kann DOKOM21 dies dem Kunden gemäß Preisliste in Rechnung stellen.

6.5 Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Störungen jeder Art unverzüglich DOKOM21 zu melden. Aufwendungen, die DOKOM21 nach einer Störungsmeldung des Kunden durch die Überprüfung der technischen Einrichtungen von DOKOM21 entstehen, hat der Kunde zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen von DOKOM21 vorlag.

6.6 Der Kunde wird ausschließlich solche Einrichtungen, Zugangsendgeräte (Modem, Router, etc.) und Anwendungen mit dem Netz von DOKOM21 verbinden, die den einschlägigen Vorschriften, insbesondere des Telekommunikationsrechts, entsprechen und zum Anschluss an öffentliche Telekommunikationsnetze zugelassen sind.

6.7 Der Kunde darf die vertraglichen Dienstleistungen nicht rechtsmissbräuchlich nutzen. Unzulässig ist insbesondere das Abrufen, Übermitteln und Anbieten von Inhalten unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und Verbote oder gegen Schutzrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter. Kindern oder Jugendlichen dürfen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht werden. Der Kunde hat bei der Nutzung insbesondere auch den Urheber- und Datenschutz sowie das Wettbewerbsrecht zu wahren. Der Kunde verpflichtet sich, DOKOM21 von Ansprüchen Dritter freizustellen, soweit sie von diesen wegen eines Verstoßes des Kunden gegen gesetzliche Regelungen in Anspruch genommen wird.

6.8 Der Kunde darf weder entgeltlich noch unentgeltlich die vertraglichen Dienstleistungen Dritten weiter überlassen, insbesondere ist eine gewerbliche Überlassung an andere Nutzer in jeder Form verboten.

6.9 Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen eine unbefugte Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen durch Dritte zu treffen. Er hat insbesondere die ihm überlassenen Benutzeridentifikationen und Passwörter geheim zu halten.

6.10 Besteht ein plausibler Verdacht, dass der Kunde die Pflichten nach 6.7 verletzt, kann DOKOM21 die Nutzung des Kunden vorläufig sperren bzw. beschränken.

6.11 Der Kunde ist auch zur Zahlung aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

## **7. Verzug**

7.1 DOKOM21 kann bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 45 k TKG die Inanspruchnahme von Leistungen unterbinden (Sperrung). DOKOM21 wird die Sperrung im Rahmen des technisch Möglichen auf den betroffenen Dienst beschränken und unverzüglich aufheben, sobald die Gründe für ihre Durchführung entfallen sind. Der Kunde bleibt auch nach der Einrichtung einer Sperrung verpflichtet, den monatlichen Festbetrag (sog. Grundgebühr) zu zahlen.

7.2 Kommt der Kunde

a) für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder

b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Preise in Höhe eines Betrages, der den monatlichen Grundpreis für zwei Monate erreicht, in Verzug, so kann DOKOM21 das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

7.3 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt DOKOM21 vorbehalten.

## **8. Haftung des Kunden**

Der Kunde haftet nach Vorgabe der gesetzlichen Regelungen für sämtliche Schäden, die DOKOM21 durch die Verwendung der vom Kunden beigestellten Zugangsendgeräte (Modem, Router, etc.) entstehen.

## **9. Haftung**

9.1 Für Schäden auf Grund der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit haftet DOKOM21 nach den Regelungen des TKG.

9.2 DOKOM21 haftet nicht für etwaige Schäden, die dem Kunden durch die Verwendung der von ihm beigestellten Zugangsendgeräte (Modem, Router etc.) entstehen. Etwaige Schadenersatzansprüche gegen DOKOM21 sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Ansprüche auf Schadenersatz aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wenn DOKOM21 die Pflichtverletzung zu vertreten hat und auf Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von DOKOM21 beruhen. Einer Pflichtverletzung von DOKOM21 steht die ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen gleich.

9.3 Im Übrigen haftet DOKOM21 bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführende Schäden unbeschränkt.

9.4 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet DOKOM21 im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn DOKOM21 durch einfache Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn DOKOM21 eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden, auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

9.5 Für den Verlust von Daten haftet DOKOM21 bei einfacher Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziff. 8.3 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen, in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

9.6 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

9.7 Im Falle höherer Gewalt ist DOKOM21 von der Leistungserbringung befreit, solange und soweit die Leistungsverhinderung anhält. Als Fälle höherer Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei zu vertreten sind. Hierzu zählen insbesondere Arbeitskämpfe/maßnahmen, auch in Drittbetrieben, behördliche Maßnahmen und eine Unterbrechung der Stromversorgung von mehr als vier Stunden.

9.8 Entsprechendes gilt, soweit DOKOM21 auf die richtige und rechtzeitige Lieferung von Vorleistungen Dritter (z. B. Bereitstellung von Teilnehmeranschlussleitungen durch Leitungslieferanten) angewiesen ist, mit der entsprechenden Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Lieferung nicht auf einem Verschulden von DOKOM21 beruht.

#### **10. Vertragslaufzeit und Kündigung**

10.1 Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten, soweit nicht etwas Abweichendes vereinbart wird.

10.2 Jede Kündigung bedarf der Textform, jede Kündigung von DOKOM21 der Schriftform.

10.3 Nimmt der Kunde mehrere Dienstleistungen von DOKOM21 in Anspruch, können diese einzeln gekündigt werden, soweit nicht die gekündigte Leistung technische Voraussetzung für die anderen Leistungen ist.

10.4 Der Vertrag ist erstmalig mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Wird er nicht gekündigt, verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr. Die Kündigungsfrist beträgt dann vier Wochen vor Ablauf der stillschweigend verlängerten Vertragslaufzeit.

10.5 Zieht der Kunde vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit um, so werden Verträge, die auch am neuen Standort durchgeführt werden können, unter Anrechnung der bisherigen Vertragslaufzeit fortgesetzt. Sollte die Fortführung des Vertrages nicht möglich sein, so kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende außerordentlich kündigen. Dazu ist die Vorlage einer Kopie der Meldebestätigung des neuen Wohnsitzes notwendig.

10.6 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für DOKOM21 insbesondere vor, wenn die Kreditwürdigkeit des Kunden feststeht, weil das Verfahren der Insolvenz oder Abgabe der eidesstattlichen Versicherung bevorsteht, beantragt oder eröffnet ist. Ein wichtiger Grund für DOKOM21 liegt auch immer dann vor, wenn der Kunde die ihm nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen obliegenden Pflichten erheblich verletzt.

10.7 Kündigt DOKOM21 den Vertrag fristlos vor Ablauf der vertraglich vereinbarten Mindestvertragslaufzeit aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, so hat DOKOM21 gegenüber dem Kunden einen Schadenersatzanspruch, der wie folgt bemessen wird: Summe der zum Ablauf der vertraglichen Mindestlaufzeit noch ausstehenden restlichen monatlichen Preise abzüglich Abzinsung sowie abzüglich anderer infolge der Kündigung ersparter Aufwendungen, soweit gegeben. Die Höhe der Abzüge bemisst sich nach den Umständen des Einzelfalles. Dem Kunden wird der Nachweis gestattet, dass ein Schaden nicht oder nicht in dieser Höhe entstanden ist. Ist DOKOM21 im Einzelfall ein höherer Schaden entstanden, so bleibt die Geltendmachung dieses Schadens ausdrücklich vorbehalten.

10.8 Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor der Anschluss oder zusätzliche Leistungen betriebsfähig bereitgestellt worden sind, so hat der Kunde die Aufwendungen, die DOKOM21 entstanden sind, mindestens aber 200,- Euro, zu ersetzen. Ziffer 10.7 Satz 3 und 4 gelten entsprechend.

10.9 Alle dem Kunden zwecks Vertragserfüllung zur Verfügung gestellten Geräte bleiben Eigentum von DOKOM21. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die Geräte inklusive Kabel und sonstigem Zubehör innerhalb von 10 Tagen für DOKOM21 kostenfrei an folgende Adresse zu liefern: DOKOM21, Stockholmer Allee 24, 44269 Dortmund. Bei einer Rückgabe in nicht ordnungsgemäßem Zustand oder bei nicht fristgerechter Rücksendung behält sich DOKOM21 vor, dem Kunden die Geräte zu berechnen.

10.10 Geräte, die der Kunde anlässlich des Vertragsabschlusses von Vertriebspartnern erhält, werden Eigentum des Kunden. Diese Geräte, wie auch andere Zugaben der Vertriebspartner, werden von DOKOM21 vergütet. Wird

der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus Gründen beendet, die DOKOM21 nicht zu vertreten hat, kann DOKOM21 einen angemessenen Wertersatz verlangen. Entsprechendes gilt für Zugaben wie Geräte, Freinheiten, erlassene Grundgebühren und Ähnliches, die dem Kunden anlässlich des Vertragsabschlusses direkt von DOKOM21 gewährt werden.

#### **11. Vertragsänderung**

Will DOKOM21 Änderungen der Preise, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungsbeschreibung vornehmen, wird die vorgesehene Änderung dem Kunden schriftlich bekannt gegeben. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht in Textform Widerspruch erhebt. Auf diese Folge wird DOKOM21 bei der Bekanntgabe der Änderung besonders hinweisen. Der Widerspruch muss in Textform innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe der Änderung bei DOKOM21 eingegangen sein. Erfolgt ein solcher Widerspruch, wird der Vertrag ohne die vorgeschlagenen Änderungen fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.

#### **12. Datenübermittlung an die Schufa oder die CRIF Bürgel GmbH**

DOKOM21 behält sich vor, im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten zum Zwecke der Bonitätsprüfung auf Grundlage der DS-GVO an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden oder die CRIF Bürgel GmbH, Radlkoferstraße 2, 81373 München zu übermitteln. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f DS-GVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von DOKOM21 oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Der Datenaustausch mit der SCHUFA dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Beide Unternehmen verarbeiten die jeweils erhaltenen Daten und verwenden sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA oder der CRIF Bürgel GmbH können online unter [www.schufa.de/datenschutz](http://www.schufa.de/datenschutz) oder unter [www.crifbuergel.de/de/datenschutz](http://www.crifbuergel.de/de/datenschutz) eingesehen werden.

#### **13. Datenschutz und Teilnehmerverzeichnis**

13.1 Soweit es für die Begründung/Änderung des Vertragsverhältnisses einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung erforderlich ist, darf DOKOM21 personenbezogene Daten des Kunden erheben, verarbeiten und nutzen („Bestandsdaten“). Zur Überprüfung der von dem Kunden gemachten Angaben kann DOKOM21 die Vorlage eines amtlichen Ausweises verlangen.

13.2 DOKOM21 speichert die verbindungsabhängigen Abrechnungsdaten bis zu 180 Tage nach Rechnungsversand. Untersagt der Kunde die Speicherung der Verbindungsdaten bzw. wünscht eine sofortige Löschung, erlischt damit sein Widerspruchsrecht gegen die Rechnung.

13.3 Hat der Kunde einen Einzelgesprächsnachweis beantragt, weist er sämtliche, auch künftige Benutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verbindungsdaten hin. Bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden informiert der Kunde die Mitarbeiter und wird künftige Mitarbeiter unverzüglich informieren und beteiligen, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.

13.4 Die Bestandsdaten werden mit Ablauf des auf die Beendigung des Vertrages folgenden Kalenderjahres gelöscht. Soweit zu diesem Zeitpunkt der Erhalt der Daten zur Bearbeitung von Beschwerden, zur Verfolgung von Ansprüchen oder aus sonstigen Gründen der ordentlichen Vertragsabwicklung erforderlich ist, tritt an die Stelle der Löschung die Sperrung der Daten.

13.5 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass DOKOM21 seine personenbezogenen Bestandsdaten zu seiner Beratung, zur Eigenwerbung und Information über eigene Produkte nutzt. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit dieser Nutzung, telefonisch unter 0800.930-10 50, per Mail an [service@dokom21.de](mailto:service@dokom21.de) oder schriftlich an DOKOM Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Kundenberatung, Stockholmer Allee 24, 44269 Dortmund zu widersprechen.

#### **14. Sonstiges**

14.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages einschließlich dieser Bestimmungen bedürfen der Schriftform.

14.2 Sollten einzelne Bestimmungen der Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte der Vertrag eine Lücke enthalten, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Das Vertragsverhältnis sowie alle damit in Zusammenhang stehenden Handlungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der DOKOM Gesellschaft für Telekommunikation mbH (DOKOM21), Dortmund

14.3 Gerichtsstand ist Dortmund, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt. DOKOM21 weist darauf hin, dass im Fall einer Verletzung seiner Rechte der Kunde ein Schlichtungsverfahren gem. § 47 a TKG beantragen kann. Hierzu muss ein formloser Antrag an die Bundesnetzagentur gerichtet werden. Deren Adresse lautet: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn. Unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) kann der Kunde einen Online-Antrag stellen.

## Leistungsbeschreibung Telekommunikationsanschluss

### 1. Allgemeines

Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DOKOM Gesellschaft für Telekommunikation mbH (DOKOM21). Die Leistungen sind nur im DOKOM21 Anschlussgebiet und nicht flächendeckend verfügbar.

### 2. DOKOM21 Telefondienst

#### 2.1 Standardleistung

DOKOM21 überlässt dem Kunden je nach Bestellung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Analog-, ISDN-, DSL- oder Breitbandanschluss in einem Netzbereich und teilt ihm eine der geografischen Rufnummern zu, die die Bundesnetzagentur ihr zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann DOKOM21 mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und die in das DOKOM21 Netz übertragbar ist. Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder von DOKOM21 zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache, Telefax- und Datenkommunikation. Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund von technischen Gegebenheiten die Übertragungsart und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ändern.

#### 2.2 Telefondienst über Analog- oder ISDN-Anschluss

ISDN-Anschlüsse werden überlassen mit zwei Basiskanälen (Nutzkanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal) zur Anschaltung von einfachen Endgeräten oder Telekommunikationsanlagen sowie als Primärmultiplexanschluss mit 30 Basiskanälen und einem Steuerkanal zur Anschaltung von Telekommunikationsanlagen. Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 kbit/s je Basiskanal im DOKOM21 Netz. Bei Nutzung eines analogen Anschlusses für z.B. Modemübertragungen werden im DOKOM21-Netz Verbindungsgeschwindigkeiten bis zu 56 kbit/s unterstützt (V.90 Standard).

Während einer abgehenden Verbindung werden Zählimpulse zu Registriereinrichtungen des Kunden übermittelt. Die von diesen erfasste Anzahl von Zählimpulsen ist nicht Grundlage für die Berechnung der Verbindungspreise durch DOKOM21.

#### 2.3 Telefondienst bei DSL- und Multimediaprodukten mittels IP

Der Kunde erhält eine geografische Rufnummer zu seinem Voice over IP (VoIP)-Produkt. Die Ortsnetzkenzahl muss bei abgehenden Rufen immer mitgewählt werden. Zur Authentisierung und zur Nutzung von VoIP erhält der Kunde einen Benutzernamen und ein Passwort von DOKOM21. Die Nutzung von VoIP ist nur von dem für den Kunden bereitgestellten Anschluss und der zugehörigen Installationsadresse gestattet. Unter den oben genannten Voraussetzungen und der technischen Verfügbarkeit des Anschlusses ist das Absetzen von Notrufen zu den Notrufträgern (Feuerwehr 112, Polizei 110), die dem Ortsnetzbereich der geografischen Rufnummer zugeordnet sind, möglich. Sofern der Kunde den Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem DOKOM21 gegenüber angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich und der Kunde für eventuelle Folgekosten durch die Alarmierung der nicht zuständigen Notrufabfragestellen verantwortlich. Bei der Sprachübertragung über DSL mittels IP kann es zu Qualitätseinbußen kommen, wenn der Kunde zeitgleich über eine Verbindung größere Datenmengen (z. B. bei Downloads) transferiert oder mehrere Telefongespräche gleichzeitig führt. Diese können sich in Form von Sprachverzögerungen oder Unterbrechungen zwischen den Gesprächsteilnehmern bemerkbar machen. Bei einem DSL Zugang mit geringer Bandbreite ist zu empfehlen, zeitgleich zum Telefonat auf den Transfer von großen Datenmengen zu verzichten. Es gelten folgende technische Parameter für den IP-Dienst:

- Übertragungsprotokolle: TCP/IP/UDP/RTP/RTCP
- Unterstützte Protokolle: SIP (gemäß RFC3261)/MGCP
- Unterstützte Codices: G.711 (empfohlener Standard), G.723, G.729
- Fax T38 (G3).

DOKOM21 behält sich vor, eine modembasierte Internetnutzung (sogenanntes Dial-in) über den Telefonanschluss auszuschließen.

### 2.4 Zusätzliche Leistungen

#### 2.4.1 Tarifoptionen/Flatrate-Tarife

Der Kunde hat die Möglichkeit, verschiedene Pauschaltarife oder Flatrates als zusätzliche Tarifoption zu nutzen. Die Tarifoptionen sind nur in Verbindung mit einem DOKOM21-Anschluss möglich und werden zusätzlich zur monatlichen Grundgebühr des DOKOM21-Anschlusses gemäß der gültigen Preisliste berechnet. Nach dem Einrichten der Tarifoption werden bestimmte abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen, abweichend von der gültigen Preisliste des Standardanschlusses, besonders tarifiert. Die besondere Tarifierung kann der gültigen Preisliste der jeweiligen Tarifoption entnommen werden. Der besonderen Tarifierung unterliegen ausschließlich Sprach- und Telefaxverbindungen. Verbindungen in sämtliche Mobilfunknetze, zu Anschlüssen außerhalb der jeweiligen Option umfassenden Tarifzonen, zu Internetdiensten über geografische Einwahlnummern und Sonderrufnummern sind von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden besonders berechnet. Der Kunde darf die Leistungen nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere keine/n:

- Wiederverkauf von Verbindungsleistungen
- Massenkommunikation (z. B. Call Center, Tele-Marketing, Fax Broadcast)
- unzumutbare Verwendung von Anrufweiserschaltungs- oder Rückruffunktionen
- Aufbau von Internetverbindungen über geografische Einwahlrufnummern
- Herstellen von sonstigen Datenverbindungen
- Sowie der Aufbau vergleichbarer Verbindungen.

Bei Missbrauch ist DOKOM21 berechtigt, die entsprechende Option außerordentlich zu kündigen bzw. den Anschluss zu sperren sowie vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 200,00 Euro für die Berechnung der Verbindungen zu verlangen. Dem Kunden steht es frei, einen geringeren Schaden nachzuweisen. Weitergehende Schadenersatzansprüche von DOKOM21 bleiben unberührt.

#### 2.4.2 Sperre

DOKOM21 sperrt dem Kundenwunsch entsprechend folgende abgehende Wahlverbindungen: Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, Verbindungen zu Mehrwertdiensten oder Sonderrufnummern. Es gilt die aktuelle Preisliste.

#### 2.4.3 Anrufweiserschaltung

Im Falle einer Inanspruchnahme der Dienstleistung „Anrufweiserschaltung“ hat der Kunde das Einverständnis des Inhabers des Anschlusses, der angerufen wird, einzuholen und ihm zu ermöglichen, die Weiterleitung zu unterdrücken.

#### 2.4.4 Nutzung anderer Anbieter

Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über Preselection oder Call by Call ist von DOKOM21-Anschlüssen nicht möglich. Neben den Verbindungsleistungen von DOKOM21 kann der Kunde Verbindungsleistungen und sonstige Dienste von Dritten nutzen, wenn und soweit zwischen den Dritten und DOKOM21 die Zusammenschaltung der Verbindungsnetze der Dritten mit dem Teilnehmernetz von DOKOM21 oder eine sonstige Zusammenschaltung vereinbart ist. Die Verbindungsleistungen und Dienstleistungen von Dritten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

### 3. DOKOM21 Internetzugang

DOKOM21 gewährt dem Kunden im Rahmen seiner technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe der vertraglichen Bestimmungen für die Dauer des Vertrages einen Zugang zum Internet. Technische Voraussetzung für die Nutzung des Internetdienstes ist das Vorhandensein eines geeigneten Endgeräts (z. B. PC); dieses wird vom Kunden bereitgestellt. Sofern DOKOM21 dem Kunden für die Nutzung der Internetdienste eine persönliche Zugangskennung zuteilt, wird der Kunde diese vor dem unbefugten Zugriff Dritter schützen. Der Kunde wird für alle von ihm zu vertretenden Entgelte und Schäden aufkommen, die aus der Nutzung der Zugangskennung durch Dritte entstehen. DOKOM21 kann den Internetzugang sowie den Zugang zu sonstigen Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Schutz der Software oder der gespeicherten Daten, die Interoperabilität der Dienste oder der Datenschutz dies erfordern. DOKOM21 behält sich aus technischen Gründen vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich.

#### 3.1 DOKOM21 basic (Internet per Einwahl)

##### 3.1.1 Internetzugang

Ein Internetzugang ist in jedem DOKOM21 Telefonanschluss (analog oder ISDN) enthalten, wobei der Zugang über eine von DOKOM21 bereitgestellte Zugangsnummer erfolgt, die dem Kunden bei Vertragsabschluss mitgeteilt wird. Die Zugangsbandbreite beträgt bis zu 128 kbit/s (analog bis 56 kbit/s, ISDN bis 128 kbit/s) wobei Datenkompression nicht unterstützt wird. Neben den Verbindungen von DOKOM21 kann der Kunde im Bereich des Internetzugangs auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind. Welche Verbindungen dies sind, kann der Kunde im Einzelnen bei der DOKOM21 Kundenberatung erfragen.

##### 3.1.2 Zugangsverfahren

Als Zugangsverfahren wird das Point to Point Protocol (PPP) angeboten. Die Einwahl ist von einem beliebigen Anschluss aus möglich. Hierfür fallen die vom jeweiligen Anschlussnetzbetreiber in Rechnung gestellten Einwahlkosten an. Die Einwahl zum DOKOM21 Surf-Tarif ist nur von einem DOKOM21-Anschluss aus möglich. Die Authentisierung erfolgt über Benutzername und Passwort.

##### 3.1.3 Tarife

Die Abrechnung erfolgt minutengenau. Bei Inanspruchnahme von Kanalbündelung werden die Verbindungsentgelte zweimal in Rechnung gestellt.

### 3.2. DOKOM21 DSL- und Multimediaprodukte

#### 3.2.1 Bandbreite

Die Übertragungsbandbreiten (Download: von DOKOM21 zum Kunden, Upload: vom Kunden zu DOKOM21) werden dabei durch das gewählte Produkt / die gewählte Option gemäß Produktbeschreibung bestimmt. Die effektiv nutzbare Bandbreite in das Netz von DOKOM21 pro Anschluss wird von Merkmalen des Zugangsnetzes, insbesondere der Anschlussleitung, bestimmt. DOKOM21 übernimmt keine Garantie für die vereinbarte Bandbreite. Ist es aus physikalischen und technischen Gründen nicht möglich, die gewünschte Bandbreite bereit zu stellen, erhält der Kunde die nächstmögliche geringere Bandbreite.

#### 3.2.2 Zugang bei DSL-Produkten

DOKOM21 stellt dem Kunden je nach Produktbeschreibung Netzabschlussgeräte zur Verfügung. Die Installation der Geräte erfolgt gemäß der mitgelieferten Installationsanweisung durch den Kunden.

Als Zugangsverfahren wird das Point to Point Protocol over Ethernet (PPPoE) eingesetzt. Die Authentisierung erfolgt über Benutzername und Passwort. Für den Internetzugang wird eine dynamische IP-Adresse vergeben. Für die Nutzung des Zugangs muss das Rechnersystem ggf. PPPoE unterstützen.

## 4. Besonderheiten DOKOM21 Multimedia-Produkte

### 4.1 Allgemeine Bedingungen

Zwingende Voraussetzung für die Nutzung von DOKOM21 Multimedia ist die Nutzung von TV-Kabelangeboten von DOKOM21; entweder über die direkte Buchung oder mittelbar durch Verträge zwischen DOKOM21 und dem Eigentümer der Immobilie.

Wird zu dem Produkt DOKOM21 Kabel-TV ein DOKOM21 Multimedia-Produkt hinzugebucht, beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit. Die Vertragslaufzeit von DOKOM21 Kabel-TV wird an die Mindestvertragslaufzeit des Multimedia-Produktes angepasst.

Wird nur das Produkt DOKOM21 Kabel-TV gekündigt, kann das Multimedia-Produkt nicht weiter bereitgestellt werden. Dem Kunden wird alternativ an Stelle des Multimedia-Produktes ein im Produktinhalt ähnliches, aber in der monatlichen Grundgebühr teureres und am Kundenstandort verfügbares DOKOM21-Produkt angeboten.

Der physikalische Netzabschlusspunkt wird an der vertraglich vereinbarten Serviceanschrift durch den passiven Netzabschlusspunkt realisiert. Der logische Abschlusspunkt des Internet- bzw. Telefonanschlusses wird durch ein Zugangsendgerät (z. B. Router, Modem) gebildet. Dieses wird dem Kunden von DOKOM21 für die Dauer des Vertrages kostenlos zur Nutzung zur Verfügung gestellt, sofern der Kunde kein kundeneigenes Kabelmodem nutzt. Es steht dem Kunden frei, sich auf seine eigenen Kosten ein kundeneigenes Kabelmodem zu beschaffen, welches aber den Schnittstellenanforderungen von DOKOM21 genügen muss. Diese Schnittstellenbeschreibung sowie alle notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Zugangsendgeräten liegen unter [www.dokom21.de/Schnittstellenspezifikationen](http://www.dokom21.de/Schnittstellenspezifikationen) zum kostenlosen Abruf bereit.

Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, übernimmt der Kunde die Installation des von DOKOM21 zur Verfügung gestellten oder des eigenen Zugangsendgeräts und der eventuell erforderlichen Software.

An dem logischen Netzabschlusspunkt kann der Kunde Endgeräte (z. B. PC, Telefon, Faxgerät, TK-Anlage) zur Übertragung von Daten und Sprache anschließen.

### 4.2 Realisierung über das Breitbandkabelnetz

Die technischen Einrichtungen von DOKOM21 erstrecken sich in der Regel bis zum Übergabepunkt und auf das von DOKOM21 beigestellte Zugangsendgerät. Die kundeneigene Hardware und die Hausverteilanlage (Verkabelung) gehört standardmäßig nicht dazu. DOKOM21 kann die Bereitstellung der Internet- und/oder Telefoniedienste von der Kompatibilität des Zugangsendgerätes und der Rückkanalfähigkeit der Hausverteilanlage abhängig machen. Sofern DOKOM21 im Einzelfall die Herstellung der Rückkanalfähigkeit der Hausverteilanlage übernommen hat, kann DOKOM21 von dem Vertrag zurücktreten, wenn sich herausstellt, dass die Herstellung der Rückkanalfähigkeit nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist, es sei denn, der Kunde oder der dinglich Berechtigte trägt den über das Normalmaß hinausgehenden Aufwand. DOKOM21 ist berechtigt, die zur Nutzung der Internet- und/oder Telefoniedienste sowie zu deren Ergänzung oder Änderung erforderliche Software auf den von DOKOM21 beigestellten Zugangsendgeräten aufzuspielen oder dort vorhandene Software oder darauf gespeicherte Daten zu ergänzen oder zu ändern oder die Zugangsendgeräte auf Kosten von DOKOM21 auszutauschen. Vom Kunden beigestellte Zugangsendgeräte müssen vom Kunden selbst konfiguriert und angepasst werden. Verliert DOKOM21 das Recht zur Versorgung des betreffenden Grundstücks während der Laufzeit des Vertrages über Internet- und/oder Telefoniedienste aus einem nicht von DOKOM21 zu vertretenden Grunde, hat DOKOM21 ein außerordentliches Kündigungsrecht. Hat der Kunde die Kündigung zu vertreten, haftet er gegenüber DOKOM21 für den entstandenen Schaden.

### 4.3 Realisierung über das Glasfasernetz

Die technischen Einrichtungen von DOKOM21 erstrecken sich in der Regel bis zum Glasfaserübergabepunkt und auf das von DOKOM21 beigestellte Zugangsendgerät. Eine etwaige Hausverteilanlage (Verkabelung) gehört standardmäßig nicht dazu.

### 5. Speicherplatz

DOKOM21 stellt dem Kunden Speicherplatz im Umfang von mindestens 300 MByte für eine eigene Internetpräsentation zur Verfügung. Bei dem verwendeten Webserver handelt es sich um einen Shared-Webservice-Dienst. Für den Transfer von Dateien zwischen Kunde und Speicherplatz wird das Protokoll FTP unterstützt. Betreibt der Kunde eine Internetpräsentation, verpflichtet er sich der Anbieterkennzeichnung („Impressum“) entsprechend §5 TMG und §312c BGB i. V. m. §1 BGB-InfoV nachzukommen. Fehlen diese Angaben, ermächtigt der Kunde DOKOM21, diese Angaben allen Dritten zur Verfügung zu stellen, die daran ein berechtigtes Interesse glaubhaft machen.

### 6. Mail

DOKOM21 stellt dem Kunden Mail-Dienste zur Nutzung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Produktbeschreibung zur Verfügung. Für den Zugriff auf das Postfach können die Anwendungsprotokolle POP3 und IMAP4 genutzt werden. Die Größe des Postfachvolumens auf den DOKOM21 Mailsystemen beträgt derzeit mindestens 300 MByte. Bei Erreichung von 75% der maximalen zur Verfügung gestellten Speicherkapazität des Postfachs wird der Kunde durch das DOKOM21 Mailsystem per E-Mail gewarnt, bei späterer Überschreitung der zur Verfügung gestellten Speicherkapazität wird die Annahme eingehender E-Mails abgelehnt. Zu befördernde E-Mails mittels des SMTP-Protokolls sind auf maximal 50 MB beschränkt, die maximale Anzahl an Empfängern ist pro E-Mail auf 100 Empfänger begrenzt. Bei Nichterreichbarkeit eines externen Mailsystems im Rahmen eines SMTP-Relay werden E-Mails bis zu 7

Tage von DOKOM21 vorgehalten. Zum Schutz vor unerwünschten Werbe-E-Mails (Spam) werden die Ursprungsserver aller eingehenden E-Mails durch Realtime-Black-Lists (RBL) auf potentielle Spam-Gefahr überprüft. Im Bedrohungsfall wird die Kommunikation zu diesem Server temporär unterbunden. Trotz aller Bemühungen kann nicht ausgeschlossen werden, dass Mailserver fälschlicherweise als Spam-Versender in Realtime-Black-Lists (RBL) aufgeführt werden.

## 7. Optionale Leistungen

Die im Folgenden beschriebenen optionalen Leistungen werden in Erweiterung oder Änderung der vorab beschriebenen Standardleistungen der einzelnen Produktvarianten im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten angeboten. Die Nutzung der optionalen Leistungen ist mit Gebühren verbunden, die zusätzlich zu den Preisen der Standardleistungen berechnet werden. Die Preise können der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste entnommen werden. Die Mindestvertragslaufzeit von Optionen beträgt 12 Monate. Sollte die Restlaufzeit des der Option zu Grunde liegenden Anschlusses weniger als 12 Monate betragen, so beginnt eine neue Vertragslaufzeit dieses Anschlusses von 12 Monaten. Anderenfalls bleibt die Restlaufzeit des zu Grunde liegenden Anschlusses unberührt.

### 7.1 Domain

DOKOM21 Kunden können je nach Produktvariante im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine frei verfügbare Domain im automatisierten Verfahren beantragen. DOKOM21 veranlasst die Registrierung der Domain bei den dafür zuständigen Registrierungsstellen (Network Information Center). Dies geschieht gemäß den geltenden Richtlinien der betreffenden Institution. DOKOM21 wird hierbei lediglich als Vermittler tätig, aus dem Vertrag mit der Organisation wird ausschließlich der Kunde berechtigt und verpflichtet. Allein der Kunde ist für die Wahl des Domain-Namens und die Beachtung von kennzeichen-, namens-, wettbewerbsrechtlichen oder anderen Ansprüchen anderer Personen verantwortlich. Der Kunde muss einen Ansprechpartner (Admin-C) benennen, an den DOKOM21 Dritte bei Problemen verweist. Erforderliche kundenbezogene Daten werden im Rahmen der Registrierung an die jeweilige Institution weitergeleitet, die diese öffentlich zugänglich macht. Eine Domain kann aufgrund von Bearbeitungszeiten bei den betreffenden Organisationen nicht mehr verfügbar sein, obwohl diese zum Zeitpunkt des Auftrages als verfügbar erscheint. Ist der Kunde bereits Inhaber einer Domain, kann DOKOM21 die Verwaltung übernehmen (Domain-Providerwechsel), sofern dies vertraglich vereinbart worden ist. Während der Laufzeit des zwischen DOKOM21 und dem Kunden bezüglich der Domain abgeschlossenen Vertrages sind die Entgelte für die Registrierungsleistung der Vergabestelle in den von DOKOM21 in Rechnung gestellten Preisen enthalten.

### 7.2 DOKOM21 Sicherheitspaket

DOKOM21 Produkte können eine dreimonatige kostenlose Nutzung des DOKOM21 Sicherheitspakets enthalten. Hierbei handelt es sich um eine Sicherheits-Software, welche Antiviren- und Firewallschutz, Spamfilter und Kindersicherung sowie die entsprechende Sicherheits-Updates (z.B. Aktualisierung der Antivirensignaturen, Firewallregeln und SPAM-Definitionen) umfasst. Der Kunde ist berechtigt, die bereitgestellte Software auf Endgeräten mit geeignetem Betriebssystem zu installieren und zu nutzen. Eine Internetverbindung zum Download und zur Aktualisierung der Software wird benötigt. Die Systemanforderungen der aktuellen Version des DOKOM21 Sicherheitspaketes sind den DOKOM21 Internetseiten zu entnehmen. Ein hundertprozentiger Schutzgrad kann technisch bedingt mittels Sicherheits-Software nicht gewährleistet werden. Der Kunde hat bei der Nutzung die jeweiligen Endnutzerlizenzbestimmungen (sog. EULA) der zur Verfügung gestellten Software zu beachten und als Leistungsgrundlage anzuerkennen. Wird das Sicherheitspaket nicht innerhalb der 3 kostenfreien Monate gekündigt, beträgt die Vertragslaufzeit automatisch die Grundlaufzeit des abgeschlossenen DOKOM21 Produktes. Alternativ kann das Sicherheitspaket optional zu bestehenden DOKOM21 Produkten bestellt werden.

### 7.3 Fastpath

Die Übertragungszeit der Daten zwischen dem Internet-Anschluss und DOKOM21 werden durch die Bereitstellung der Option Fastpath verringert. Das Ausmaß der Verringerung kann nicht garantiert werden. Durch die Bereitstellung der Option Fastpath kann es unter Umständen häufiger zu Wiederholung der Datenpaketübertragung kommen. Fastpath ist abhängig von der technischen Realisierung und nicht bei allen Produkten verfügbar.

### 7.4 Auslandsflattrates

DOKOM21 stellt dem Kunden mit DOKOM21 Europa-Flat plus und DOKOM21 Welt-Flat Optionen zur Verfügung, mit denen der Kunde gemäß Produktbeschreibung kostenlos in das Festnetz ausgewählter Länder telefonieren kann. Die Taktung erfolgt minutengenau. Die Optionen sind einzeln oder in Kombination buchbar. Ausländischer Mobilfunk ist von den Optionen ausgenommen, dieser wird gemäß der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

### 7.5 Mobilfunkoptionen

DOKOM21 stellt dem Kunden mit DOKOM21 mobil 50 und DOKOM21 mobil 333 eine Option zur Verfügung, mit der der Kunde ein Minutenkontingent von 50 bzw. 333 Minuten pro Monat in alle deutschen Mobilfunknetze nutzen kann. Die Taktung erfolgt minutengenau. Die Minutenkontingente sind einzeln oder auch mehrfach buchbar. Zudem kann der Kunde beide Optionen, DOKOM21 mobil 50 und DOKOM21 mobil 333, in Kombination buchen. Nicht genutzte Freiminuten können nicht auf den Folgemonat übertragen werden und verfallen.

## 7.6 DOKOM21 Anrufbeantworter

### 7.6.1 Nutzung

Der DOKOM21 Anrufbeantworter ist ein virtueller Anrufbeantworter im Netz von DOKOM21 und wird dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Um den Anrufbeantworter zu nutzen, muss eine Anrufweiterleitung von der Telefonnummer des Kunden auf die Rufnummer des DOKOM21 Anrufbeantworters (Adminnummer) eingerichtet werden. Diese Adminnummer wird von DOKOM21 mitgeteilt und ist nur für die Weiterleitung und Einrichtung des DOKOM21 Anrufbeantworters nutzbar. Sie darf nicht extern bekannt gegeben werden. Die Abfrage und Einrichtung des DOKOM21 Anrufbeantworters erfolgt per Fernabfrage über ein Telefon, welches Mehrfrequenzwahl unterstützen muss, durch die Anwahl der Adminnummer. Um in das Menü des DOKOM21 Anrufbeantworters zu gelangen, muss während der Begrüßung eine PIN-Nummer zur Authentifizierung eingegeben werden. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die PIN-Nummer unberechtigten Dritten nicht zur Kenntnis gelangt.

### 7.6.2 Ansagen

Mit dem DOKOM21 Anrufbeantworter werden dem Kunden maximal vier Ansagetextmöglichkeiten zur Verfügung gestellt, welche beliebig durch den Kunden aktiviert werden können. Die Ansagetexte können eine maximale Länge von 120 Sekunden aufweisen.

### 7.6.3 Aufzeichnungen

Die maximale Aufsprechdauer für Anrufer beläuft sich auf 240 Sekunden. Es können bis zu 50 neue und 50 gespeicherte Aufzeichnungen hinterlegt werden. Sämtliche Aufzeichnungen werden ebenfalls als Soundfile-Kopie direkt zum DOKOM21 Mailserver versandt und dort in einem dedizierten Postfach hinterlegt. Hierdurch ist der Kunde in der Lage, diese auch via DOKOM21 Webagent oder persönlichem Mailkonto via POP3-Protokoll verschlüsselt abzurufen. Zur Nutzung der vollen Funktionalität muss das Endgerät für den Abruf über eine Audio-Ausgabemöglichkeit verfügen. Das Postfach ist auf 300 MByte Speicherkapazität beschränkt.

### 7.6.4 Nur-Ansage-Modus (Infobox)

Der DOKOM21 Anrufbeantworter kann ebenfalls im Nur-Ansage-Modus betrieben werden. Hier wird nach dem Abspielden der Ansage die Sprachaufzeichnung unterbunden. Diese Betriebsart kann vom Kunden per Telefon-Menü aktiviert und deaktiviert werden.

### 7.6.5 MSN

Zusätzlich zu seinen Rufnummern erhält der Kunde eine Administrationsnummer (Adminnummer) zur Verwaltung seines Dienstes. Die Adminnummer wird dem Kunden nur zur administrativen Nutzung des Dienstes überlassen und kann nicht zu anderen Telekommunikationsanbietern portiert werden. Die Rufweiterleitung auf die Adminnummer muss kundenseitig gewährleistet sein.

### 7.6.6 Löschen nach Vertragskündigung

Bei Kündigung des Produkts wird der DOKOM21 Anrufbeantworter und das Postfach zum Vertragsende bei DOKOM21 unwiderruflich gelöscht.

## 7.7 DOKOM21 Faxempfang

### 7.7.1 Nutzung

Das Produkt DOKOM21 Faxempfang ist ein virtuelles Telefaxsystem im Netz von DOKOM21 und wird dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Mit dem Produkt können ausschließlich Faxe empfangen werden, eine Faxversandmöglichkeit wird nicht angeboten. Um das Produkt DOKOM21 Faxempfang zu nutzen, muss eine direkte Weiterschaltung von der Faxnummer des Kunden auf die DOKOM21 Faxempfang Nummer (Adminnummer) eingerichtet werden. Diese Adminnummer wird von DOKOM21 mitgeteilt und ist nur für die Weiterleitung des DOKOM21 Faxempfang nutzbar. Sie darf nicht extern bekannt gegeben werden. Sämtliche eingegangenen Faxe werden als PDF-Dokument direkt zum DOKOM21 Mailserver versandt und dort in einem dedizierten Postfach hinterlegt. Hierdurch ist der Kunde in der Lage, diese auch via DOKOM21 Webagent oder persönlichem Mailkonto via POP3-Protokoll verschlüsselt abzurufen. Zur Nutzung der vollen Funktionalität muss das Endgerät für den Abruf über einen PDF-Dateibetrachter verfügen. Das Postfach ist auf 300 MByte Speicherkapazität beschränkt.

### 7.7.2 MSN

Zusätzlich zu seinen Rufnummern erhält der Kunde eine Administrationsnummer (Adminnummer) zur Verwaltung seines Dienstes. Die Adminnummer wird dem Kunden nur zur administrativen Nutzung des Dienstes überlassen und kann nicht zu anderen Telekommunikationsanbietern portiert werden. Die Rufweiterleitung auf die Adminnummer muss kundenseitig gewährleistet sein.

### 7.7.3 Löschen nach Vertragskündigung

Bei Kündigung des Produkts wird das Postfach zum Vertragsende bei DOKOM21 unwiderruflich gelöscht.

## 7.8 Installations-Service

### 7.8.1 Allgemeines

DOKOM21 vermittelt dem Privatkunden ein Unternehmen, im Folgenden Servicepartner genannt, das die unten angeführten Leistungen auf eigene Rechnung und Verantwortung durchführt. Für alle bei diesem Produkt in Anspruch genommenen Leistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Servicepartners.

### 7.8.2 Leistungen

Dem Kunden werden für einen Pauschalpreis die folgenden Leistungen in Abhängigkeit des gewählten DOKOM21 Produktes erbracht.

1. An-/Abfahrt zu den Kundenräumen im DOKOM21 Anschlussgebiet.

2. Montage der folgenden Geräte (abhängig vom gewählten DOKOM21 Produkt) direkt neben dem Telefonanschluss: TAE-Dose, NTBA, (ggf. AB-Wandler, wenn vorhanden), Splitter und/oder DSL-Modem oder Anschluss des DOKOM21 Kabel-Modems an der ersten Multimediadose.

3. Anschluss PC und Einrichtung des Internetzugangs:

a) der anzuschließende und einzurichtende PC muss neben dem Telefonanschluss/der ersten Multimediadose stehen.

b) am Kunden-PC wird ein Internetzugang eingerichtet, inklusive DOKOM21 Grundzugangsmailkonto bei „Windows Outlook Express“; dazu muss der Kunde beim Termin das DOKOM21 Konfigurationsdatenblatt bereit liegen haben.

c) bei Bereitstellung eines DOKOM21 DSL-Produktes wird der Kunden-PC an das DSL-Modem, bei Bereitstellung eines Internetzugangs über einen Breitbandkabelanschluss an das Kabel-Modem angeschlossen und ein Internetzugang eingerichtet (inklusive DOKOM21 Grundzugangsmailkonto bei „Windows Outlook Express“). Zur Einrichtung des Internetzugangs muss der Kunde folgende Systemvoraussetzungen bieten:

- Betriebssystem Windows 98SE, ME, 2000, XP, Vista, Windows 7 oder Mac/OS

- eine freie Ethernet-Schnittstelle 10/100 Mbit oder höher mit installiertem Treiber.

4. Anschluss und Einstellung der Basiskonfiguration des vorhandenen Kunden-Telefons bzw. der Kunden-Telefonanlage, soweit sich diese im Eigentum des Kunden befindet und die notwendigen Unterlagen zur Verfügung stehen.

5. (Folgendes gilt nicht bei Breitbandkabelanschluss) Bei Bedarf Verlegung des Telefonanschlusses mit bis zu fünf Meter Kabellänge inkl. Kabel; Verlegung des Kabels in Aufputzmontage inklusive eines Standard-Mauerdurchbruchs (Zimmerinnenraumwand mit max. 15 cm Stärke).

6. (Folgendes gilt nicht bei Breitbandkabelanschluss) Vom Servicepartner bereitgestelltes Material: 1 x TAE-Dose, 5m Kabel, 5er Steckdosenleiste und Kleinmaterial.

Die Dienstleistung gilt als erfüllt, wenn der abschließende Funktionstest von Telefonanschluss und, sofern gebucht, DSL-Zugang bzw. Breitbandkabelzugang positiv ist.

### 7.8.3 Berechnung

Dem Kunden wird der Pauschalpreis, der in der Produktbeschreibung genannt ist, mit der ersten Rechnung durch DOKOM21 berechnet. Hat der Kunde den DOKOM21 Installations-Service bei Abschluss eines DOKOM21 Produktes als kostenfreie Serviceleistung dazu gebucht, wird die Dienstleistung als kostenneutraler Service auf der Rechnung ausgewiesen. Zusätzliche Leistungen, die nicht im Pauschalangebot vom DOKOM21 Installations-Service abgedeckt sind, die zwischen dem Kunden und dem Servicepartner vereinbart werden, werden durch den Servicepartner dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

### 7.8.4 Terminvereinbarung

Zwecks Terminvereinbarung ist der Servicepartner vom Kunden zu kontaktieren. Die Kontaktdaten erhält der Kunde mit der Auftragsbestätigung.

### 7.9 Weitere Optionen

Weitere optionale Leistungen sind im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten verfügbar und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen zu entnehmen.

## 8. Konfiguration

Die Konfiguration der Zugangssysteme erfolgt ausschließlich durch DOKOM21. Ausgenommen hiervon sind in der Regel dem Kunden von DOKOM21 zur Nutzung überlassene sowie der DOKOM21-Schnittstellenbeschreibung entsprechende kundeneigene Zugangsendgeräte (CPE). Weitere Konfigurationen kann der Kunde je nach Dienst online oder per Mehrfrequenzwahl am Telefon durchführen. Soweit Konfigurationsänderungen von DOKOM21 durchgeführt werden sollen/müssen, sind diese gesondert in Textform zu beauftragen und werden gemäß aktueller Preisliste in Rechnung gestellt.

## 9. Tarife

Einmalige Bereitstellungsentgelte, Wechselkosten sowie Lieferkosten bestimmen sich nach der bei Vertragsabschluss gültigen, die Grundgebühren sowie die dienstabhängigen Verbindungsentgelte (z. B. Gesprächsgebühren, Faxe, SMS) anhand der jeweils aktuellen Preisliste.

## 10. Service

Die DOKOM21 Störungshotline ist bundesweit 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche unter der Rufnummer 0231.930-10 00 zu erreichen. Soweit Wartungsarbeiten erforderlich sind, wird nachts ein Servicefenster eingerichtet. Dabei kann es zu Betriebsbeeinträchtigungen kommen.

## 11. Verfügbarkeit

DOKOM21 stellt das Produkt 24 Stunden am Tag und an 7 Tagen in der Woche bereit. Da DOKOM21 zur Produktbereitstellung ggf. Leistungen und Produkte Dritter, wie z. B. Datenleitungen anderer Provider nutzt, kann DOKOM21 die Verfügbarkeit nur so weit sicherstellen, wie diese von Dritten gewährleistet wird. Folgende Ursachen können den Dienst beeinträchtigen und für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt werden: Wartungsarbeiten, amtliche Anordnungen, höhere Gewalt wie Naturkatastrophen, Ausfälle, die weniger als 5 Minuten dauern, vom Kunden oder Dritten zu verantwortende Ausfälle, Programmfehler in der Anwendung und/oder Bedienungsfehler durch den Kunden.

## Leistungsbeschreibung DOKOM21 Kabel - TV und DOKOM21 Kabel TV-Zusatzprogramme

### 1. Allgemein

Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DOKOM Gesellschaft für Telekommunikation mbH (DOKOM21).

### 2. Produktmerkmale

DOKOM21 stellt dem Kunden am Hausübergabepunkt Signale für den Empfang von Hörfunk- und Fernsehprogrammen und den optional zubuchbaren Kabel-TV Zusatzprogrammen zur Verfügung.

### 3. Standardleistung

DOKOM21 gewährt dem Kunden im Rahmen seiner bestehenden technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten folgende Leistungen:

#### 3.1 Kabel-TV

**3.1.1** DOKOM21 liefert die Hörfunk- und Fernsehprogramme in dem Umfang und solange wie dies aufgrund der Bindung an Gesetze, Lizenzen, Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. von Landesmedienanstalten oder Programmveranstaltern) ermöglicht wird. DOKOM21 behält sich vor, das Programmangebot, die Belegung und Nutzung der Kabelfrequenzen zu ändern.

**3.1.2** Je nach Versorgungsgebiet kann das Sendebouquet aus technischen oder rechtlichen Gründen differieren.

#### 3.2 Kabel-TV Zusatzprogramme

Voraussetzung für die Nutzung der optionalen DOKOM21 Kabel-TV Zusatzprogramme ist zwingend die Nutzung von DOKOM21 Kabel-TV; entweder über direkte Buchung oder mittelbar durch Verträge zwischen DOKOM21 und dem Eigentümer der Immobilie. Sie werden im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten angeboten. Die Nutzung der DOKOM21 Kabel-TV Zusatzprogramme ist mit zusätzlichen Gebühren verbunden. Die Preise können der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste entnommen werden. Für die Nutzung der HD TV-Pakete, wie zum Beispiel ThemenTV und FamilyHD, ist das Programmpaket BasisHD Voraussetzung.

**3.2.1** DOKOM21 stellt dem Kunden verschlüsselte, unveränderte digitale Signale seines Signallieferanten zum Empfang der vom Kunden zuvor gewählten Programmpakete oder einzelner Programme (im Folgenden „Kabel-TV Zusatzprogramme“) zur Verfügung.

**3.2.2** DOKOM21 kann seine Leistungen auch unter anderen Bezeichnungen anbieten, wobei das Ändern der Bezeichnung keine inhaltliche Änderung des Programmangebotes darstellt.

**3.2.3** Zur Entschlüsselung der digitalen Signale des Signallieferanten und zum Empfang der Kabel-TV Zusatzprogramme benötigt der Kunde eine SmartCard sowie einen kabel- und digitaltauglichen Receiver mit einem Verschlüsselungssystem der Firma Conax, der nicht Gegenstand des Produktes ist.

**3.2.4** DOKOM21 ist berechtigt, dem Kunden ausschließlich SmartCards zur Verfügung zu stellen, die nur in Verbindung mit einem der SmartCard zugeordneten Receiver genutzt werden können.

**3.2.5** DOKOM21 teilt dem Kunden einen persönlichen PIN-Code für die SmartCard zu und schaltet die SmartCard frei. Die SmartCard verbleibt im Eigentum von DOKOM21 bzw. des SmartCard-Lieferanten und wird dem Kunden nur für die Dauer des Vertrages zur Nutzung überlassen.

**3.2.6** DOKOM21 teilt dem Kunden bei Vertragsschluss in einer die Geheimhaltung sichernden Weise zusätzlich eine persönliche vierstellige Zahlenkombination (im Folgenden „Jugendschutz-PIN-Code“) zu. Diesen Jugendschutz-PIN-Code benötigt der Kunde, um vorgesperrte Sendungen zu entsperren. Vorgesperrte Sendungen sind in voller Länge ohne Eingabe des Jugendschutz-PIN-Code weder optisch noch akustisch wahrzunehmen. Nach dreimaliger Falscheingabe des Jugendschutz-PIN-Codes wird die weitere Eingabe für einen Zeitraum von 10 Minuten gesperrt. Sollte der Kunde keinen Zugriff mehr auf seinen Jugendschutz-PIN-Code haben, wird ihm dieser Zugriff durch die DOKOM21 Kundenberatung erneut ermöglicht. Für die Verschaffung der erneuten Zugriffsmöglichkeit auf den Jugendschutz-PIN-Code stellt DOKOM21 dem Kunden einmalig die Konfigurationsänderung in Rechnung (siehe Preisliste Allgemein).

### 4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

#### 4.1 Hausanschluss und Übergabepunkt

**4.1.1** DOKOM21 installiert nach Absprache einen Übergabepunkt, der den Abschluss des DOKOM21-Kabelnetzes auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Vertragsleistung nutzen will, bildet.

**4.1.2** Kunden, die Grundstückseigentümer sind, stimmen dem Anbringen und Verlegen von Kabeln zur Übertragung von Ton- und/oder Fernsehsignalen oder von Daten unentgeltlich zu.

**4.1.3** Soweit der Kunde nicht Grundstückseigentümer ist, bringt er die schriftliche Zustimmung des Grundstückseigentümers zur Benutzung des Grundstücks bei.

**4.1.4** Das Netz und die Übergabepunkte gehören zu den DOKOM21-Betriebsanlagen. Sie werden ausschließlich von DOKOM21 oder ihren Beauftragten hergestellt, unterhalten, erneuert, geändert, abgetrennt und beseitigt. Sie müssen zugänglich und vor Beschädigung geschützt sein.

**4.1.5** DOKOM21 überlässt dem Kunden den Übergabepunkt nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und zukünftigen Interessenten, die im Bereich des Übergabepunktes Leistungen von DOKOM21 in Anspruch nehmen können.

**4.1.6** Jede Beschädigung des Übergabepunktes ist DOKOM21 unverzüglich zu melden.

**4.1.7** DOKOM21 bestimmt die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück, an welcher der Übergabepunkt installiert wird.

**4.1.8** Anlagen und Geräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von DOKOM21 oder Dritten ausgeschlossen sind.

#### 4.2 Umgang mit der SmartCard bei Nutzung der Kabel-TV Zusatzprogramme

**4.2.1** Der Kunde verpflichtet sich, die ihm von DOKOM21 überlassene SmartCard nicht zu beschädigen. Der Kunde darf die SmartCard nur entsprechend ihrer vereinbarten Bestimmung gebrauchen und sie nicht manipulieren.

**4.2.2** Der Kunde hat sicherzustellen, dass zur SmartCard und zu seinem persönlichen PIN-Code kein Dritter Zugang hat sowie die ihm durch DOKOM21 überlassene oder die von ihm geänderten PIN-Codes geheim zu halten.

**4.2.3** Bei einer vom Kunden zu vertretenen Beschädigung oder bei Verlust der SmartCard wird dem Kunden von DOKOM21 gegen gesondertes Entgelt eine neue SmartCard nebst persönlichem PIN-Code zur Verfügung gestellt.

**4.2.4** Der Kunde ist verpflichtet, den Receiver am Stromnetz (Spannung = 210/230 Volt) und am Kabelnetz angeschlossen zu halten, damit die Freischaltung der SmartCard möglich ist und die von DOKOM21 angebotenen Dienstleistungen empfangen werden können.

**4.2.5** Der Kunde ist verpflichtet, gemäß der ihm von DOKOM21 ausgehändigten Anleitung zur SmartCard Installation die Zahlenkombination des Jugendschutz-PIN-Codes zu ändern, das Schriftstück, auf dem der Jugendschutz-PIN-Code steht, zu vernichten und den Code nicht an anderer Stelle zu notieren.

**4.2.6** Der Kunde ist verpflichtet, DOKOM21 unverzüglich den Verlust der SmartCard oder den Verdacht des Missbrauchs telefonisch unter Nennung der SmartCard- und/oder Kunden-Nummer anzuzeigen, damit die SmartCard gesperrt werden kann.

**4.2.7** Nach Beendigung des vorliegenden Vertrages oder bei Aushändigung einer neuen SmartCard, ist der Kunde verpflichtet, die alte SmartCard innerhalb von zehn Tagen nach offiziellem Beendigungsdatum auf eigene Gefahr und Kosten an DOKOM21 zurückzusenden, sofern der Kunde nicht mit Zustimmung von DOKOM21 die Dienste anderer Anbieter auf dieser SmartCard nutzt. Nach gesonderter Vereinbarung mit DOKOM21 kann der Kunde auch dazu verpflichtet sein, die SmartCard nach Beendigung des Vertrages unverzüglich zu vernichten.

**4.2.8** Der Kunde ist verpflichtet, die Maßgaben des Jugendschutzes zu wahren. Insbesondere darf er hierzu die digitale Vorselektion einzelner Sendungen nicht durch unzulässige Maßnahmen aufheben und muss sicherstellen, dass die Vorselektion nicht durch Maßnahmen Dritter aufgehoben wird. Der Kunde hat zu gewährleisten, dass Jugendliche unter 18 Jahren keinen Zugang zu aus Jugendschutzgründen vorgesperrten Sendungen über seinen persönlichen Jugendschutz-PIN-Code oder durch ihn auf anderem Wege erhalten.

**4.2.9** Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsbeginn sowie bei einem späteren Wechsel des Receivers die Herstellerfirma, den Serientyp und die Seriennummer des Receivers DOKOM21 mitzuteilen, damit der Receiver der SmartCard zugeordnet werden kann. Entsprechendes gilt für eine SmartCard, wenn DOKOM21 dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt hat, eine andere als die durch DOKOM21 bereitgestellte SmartCard zu nutzen.

**4.2.10** Der Kunde darf die von DOKOM21 übermittelten und von ihm empfangenen Kabel-TV Zusatzprogramme ausschließlich privat nutzen. Er ist nicht berechtigt

- die empfangenen Signale zur öffentlichen Vorführung und/oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten;
- die empfangenen Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten;
- für die Inanspruchnahme der empfangenen Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen und/oder die empfangenen Signale in irgendeiner Weise gewerblich zu nutzen, es sei denn, dies ist dem Kunden durch gesonderte Vereinbarung mit DOKOM21 gestattet.

#### 4.3 Software/Hardware

**4.3.1** Die auf der SmartCard enthaltene Software verbleibt im Eigentum von DOKOM21 bzw. des SmartCard-Lieferanten und darf nicht an Dritte weitergegeben werden. Der Kunde ist insbesondere nicht dazu berechtigt, die auf der SmartCard aufgespielte Software abzuändern, zurückzuentwickeln, weiterzuentwickeln und/oder zu übersetzen. Dekompilierungsrechte aufgrund gesetzlicher Bestimmungen bleiben hiervon unberührt.

**4.3.2** Wird der Empfang der Kabel-TV Zusatzprogramme durch Eingriffe des Kunden in die Software oder Hardware der SmartCard beeinträchtigt oder unterbrochen, bleibt der Kunde weiterhin zur Leistung des vereinbarten Entgelts verpflichtet.

**4.3.3** Der Kunde ist damit einverstanden, dass DOKOM21 die Software der SmartCard auf eigene Kosten aktualisieren, ergänzen und ändern kann, um den Empfang der vereinbarten digitalen TV-Zusatzprogramme sicherzustellen, zu ergänzen oder zu ändern. Hierbei hat DOKOM21 auch das Recht, die SmartCard jederzeit auf ihre Kosten auszutauschen. Soweit zur Vertragserfüllung notwendig, ist DOKOM21 der Zutritt in die Wohnung, in welcher der Kabelanschluss besteht und die digitalen Kabel-TV Zusatzprogramme empfangen werden, zu gewähren.

## **5. Preise/Tarife**

Einmalige Bereitstellungsentgelte, Konfigurationsänderungskosten, Freischaltungskosten, Wechselkosten sowie Lieferkosten bestimmen sich nach der bei Vertragsabschluss gültigen, die monatlichen Grundpreise anhand der jeweils aktuellen Preisliste.

## **6. Service**

Die DOKOM21 Störungshotline ist bundesweit 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche unter der Rufnummer 0231.930-10 00 zu erreichen. Soweit Wartungsarbeiten erforderlich sind, wird nachts ein Servicefenster eingerichtet. Dabei kann es zu Betriebsbeeinträchtigungen kommen.

## **7. Verfügbarkeit**

DOKOM21 stellt das Produkt 24 Stunden am Tag und an 7 Tagen in der Woche bereit. Da DOKOM21 zur Produktbereitstellung ggf. Leistungen und Produkte Dritter, wie z. B. Datenleitungen anderer Provider nutzt, kann DOKOM21 die Verfügbarkeit nur so weit sicherstellen, wie diese von Dritten gewährleistet wird. Folgende Ursachen können den Dienst beeinträchtigen und für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt werden: Wartungsarbeiten, amtliche Anordnungen, höhere Gewalt wie Naturkatastrophen, Ausfälle, die weniger als 5 Minuten dauern, vom Kunden oder Dritten zu verantwortende Ausfälle, Programmfehler in der Anwendung und/oder Bedienungsfehler durch den Kunden.

## **8. Vertragslaufzeit und Kündigung Kabel-TV Zusatzprogramme**

**8.1** Der Vertrag hat, soweit nicht anders vereinbart, eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Aushändigung der SmartCard an den Kunden. Sollte die Restlaufzeit des der Option zu Grunde liegenden Kabel-TV-Anschlusses weniger als 12 Monate betragen, so beginnt eine neue Vertragslaufzeit des Kabel-TV Anschlusses von 12 Monaten. Andernfalls bleibt die Restlaufzeit des zu Grunde liegenden Anschlusses unberührt.

**8.2** Der Kunde ist auch innerhalb der Mindestvertragslaufzeit jederzeit berechtigt, die von ihm gebuchten Programme und/oder Programmpakete um weitere Programme und/oder Programmpakete aus den Kabel-TV Zusatzprogrammen zu erweitern. Für diese gilt die Laufzeit wie in Punkt 8.1 beschrieben.

**8.3** DOKOM21 behält sich ein Sonderkündigungsrecht vor, falls die Übermittlung der Programmpakete oder Programme, die zum Programmpaket gehören, aufgrund technischer Gegebenheiten nicht mehr möglich ist.

**8.4** DOKOM21 weist darauf hin, dass es bei den Kabel-TV Zusatzprogrammen zu Programm- und Programmpaketänderungen durch den Signallieferanten kommen kann, auf die DOKOM21 keinen Einfluss hat. DOKOM21 wird derartige Änderungen in die Senderlisten einarbeiten und veröffentlichen. Sollte die Änderung der Kabel-TV Zusatzprogramme nicht geringfügig und für den Kunden unzumutbar sein, kann der Kunde den Vertrag mit DOKOM21 außerordentlich kündigen. Eine geringfügige Änderung liegt dann vor, wenn eines oder mehrere Programme wegfallen und durch gleichwertige Programme ersetzt werden. Diese Regelung bedeutet keine Umkehr der Beweislast zu Lasten des Kunden. Die außerordentliche Kündigung des Kunden muss in Textform innerhalb eines Monats nach Veröffentlichung der Änderungen durch DOKOM21 eingegangen sein. Kündigt der Kunde nicht, so gilt die Änderung der Kabel-TV Zusatzprogramme als genehmigt.

**8.5** Änderungen seitens des Signallieferanten im Bereich der Signalübermittlung an DOKOM21 können sich auch auf den Empfang der Kabel-TV Zusatzprogramme beim Kunden auswirken. Für den Fall, dass aufgrund einer Änderung durch den Signallieferanten DOKOM21 für einen längeren Zeitraum als 1 Monat die Kabel-TV Zusatzprogramme nicht liefern kann, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Außerdem wird DOKOM21 das Entgelt für den Zeitraum, in dem der Kunde das geschuldete Kabel-TV Zusatzprogramm nicht empfangen kann, nicht abbuchen bzw. bei schon erfolgter Abbuchung das entsprechende Entgelt zurückerstatten, wenn dieser Zeitraum länger als 1 Monat ist.



## Widerrufsrecht

Als Verbraucher steht Ihnen bei einem Auftrag für eine Dienstleistung (z.B. Überlassung eines Anschlusses und/oder Nutzung eines Verbindungstarifes) ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, diesen Vertrag binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

DOKOM Gesellschaft für Telekommunikation mbH  
Stockholmer Allee 24  
44269 Dortmund  
Telefon: 0800.930-10 50  
Fax: 0231.930-10 54  
E-Mail: info@dokom21.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Bitte beachten Sie folgenden Hinweis:

Erwerben Sie ein vergünstigtes Endgerät in Verbindung mit Abschluss eines neuen Telekommunikationsvertrages oder einer Vertragsverlängerung, so können Kaufvertrag und Dienstleistung nur gemeinsam widerrufen werden. Widerrufen Sie den Vertrag über die Dienstleistung, so erklären Sie gleichzeitig auch den Widerruf des Kaufvertrages und umgekehrt.