

## 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, 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 ordnungsgemäßen 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, Freinlichkeiten, 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, die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit und der nutzbare Leistungsumfang (z. B. bei Fax-, DTMF-Übertragung, -Erkennung) 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 weiteren Produkten

Der Telefondienst bei weiteren Produkten wird mittels Voice over IP realisiert. Der Kunde erhält eine geografische Rufnummer zu seinem 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 Notrufrägern (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 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 IP-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

Alle Länder, die einer erhöhten Missbrauchswahrscheinlichkeit unterliegen, sind von Beginn an durch DOKOM21 für Anrufe gesperrt. Im Online-Kundenbereich sind diese Länder aufgeführt und die Sperre kann selbstständig und kostenfrei durch den Kunden verwaltet werden. Findet ein Missbrauch nach der Freischaltung durch den Kunden statt, haftet dieser für den entstandenen Schaden selbst.

Weitere Sperren, wie beispielsweise: Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, Verbindungen zu Mehrwertdiensten oder Sonderrufnummern kann der Kunde ebenfalls im Online-Kundenbereich selbstständig und kostenfrei verwalten. Bei telefonischer Beauftragung einer Telefonsperre über die DOKOM21 Kundenberatung fallen pro Änderung einmalige Kosten an. Diese sind der allgemeinen Preisliste zu entnehmen.

##### 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. 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 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 Zugang

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 und Produkte über das Breitbandkabelnetz

#### 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 Zugangsgerät (z. B. Router, Modem) gebildet. Dieses kann der Kunde im Rahmen einer kostenpflichtigen Option, für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten,

bei DOKOM21 mieten. Es steht dem Kunden frei, sich auf seine eigenen Kosten ein kundeneigenes Zugangsendgerät 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 bei DOKOM21 angemieteten 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. Die kundeneigene Hardware und die Hausverteilanlage (Verkabelung) gehören standardmäßig nicht dazu. DOKOM21 kann die Bereitstellung der Internet- und/oder Telefoniedienste von der Kompatibilität des Zugangsendgeräts 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 bereitgestellten 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. Eine etwaige Hausverteilanlage (Verkabelung) gehört standardmäßig nicht dazu.

### 5. Flexibles Produkt EasyExtras – zusätzliche Bedingungen

#### 5.1 Produktmerkmale

DOKOM21 EasyExtras ist ein flexibles Produkt, welches mit einer App gestartet wird. Über die App kann eine Datenverbindung ins Internet aufgebaut und die vertraglich vereinbarte Bandbreite am Internetanschluss, wie in der Produktbeschreibung benannt, temporär in Geschwindigkeit und Laufzeit verändert werden. Das Produkt DOKOM21 EasyExtras wird stetig weiterentwickelt, so dass weitere Funktionen integriert und zur Nutzung zur Verfügung gestellt werden können.

#### 5.2 Voraussetzungen

Zur Aktivierung und Nutzung des Produktes DOKOM21 EasyExtras ist die App „DOKOM21 EasyExtras“ erforderlich. Die Produktaktivierung via App muss eigenständig durch den Kunden erfolgen. Dazu wird ein Endgerät mit Internetzugang vorausgesetzt. Alternativ kann die App als Web-App unter [easyextras.dokom21.de](http://easyextras.dokom21.de) genutzt werden. Dies ist über PC, Laptop oder Tablet mit einem entsprechenden Interzugang möglich.

Zur Nutzung der IOS App wird mindestens IOS 10 benötigt.

Zur Nutzung der Android App wird mindestens Android 5.0 benötigt.

Damit das Produkt DOKOM21 EasyExtras und die dazugehörige App einwandfrei funktionieren, muss gewährleistet sein, dass Push Nachrichten für die App aktiviert sind. Ohne diese Aktivierung sind die Funktionen eingeschränkt und die volle Funktionalität des Produktes kann seitens DOKOM21 nicht gewährleistet werden.

#### 5.3 Authentifizierung

Bei erstmaliger Verwendung der App muss eine Authentifizierung durchgeführt werden. Die notwendigen Zugangsdaten erhalten Sie schriftlich in Form eines Konfigurationsblattes.

#### 5.4 Produktaktivierung

Bei erstmaliger Einrichtung muss das Produkt DOKOM21 EasyExtras über die App bzw. WebApp aktiviert werden. Erst nach der Aktivierung kann der Internetanschluss genutzt werden.

#### 5.5 Geschwindigkeitsanpassung

Mit der Aktivierung oder der Bedingung einer temporären Geschwindigkeitserhöhung über die App wird die bestehende Internetverbindung (bei Buchung einer IP-Rufnummer auch die Telefonieverbindung) nach wenigen Sekunden für eine Neuregistrierung und Einstellung der temporären Bandbreite seitens DOKOM21 getrennt. Dabei kann es zur Änderung der zugewiesenen dynamischen IP Adresse kommen.

Bedingt durch den Neustart ist während der Neuregistrierung weder eine Internetverbindung noch eine Telefonieverbindung möglich. Dies gilt auch für Notrufe.

Aktuell laufende Gespräche werden unterbrochen und müssen ggf. neu aufgebaut werden. Eine Prüfung, ob eine Telefonieverbindung zum Trennungzeitpunkt besteht, findet nicht statt.

Die Trennung der Internet- und ggf. Telefonieverbindung dauert i.d.R. bis zu fünf (5) Minuten.

#### 5.5.1 Temporäre Geschwindigkeitserhöhung

Die temporäre Geschwindigkeitserhöhung gilt für die jeweils gebuchte Laufzeit. Innerhalb dieser gebuchten Laufzeit ist eine Rückstufung auf die vertraglich vereinbarte Standardbandbreite sowie geringere Bandbreiten nicht möglich. Es ist jederzeit, sofern technisch möglich, eine höhere Geschwindigkeit zu buchen, unabhängig von der Laufzeit. Sobald eine höhere Geschwindigkeit gebucht wird, wird die zuvor aktive Geschwindigkeit ersetzt.

#### 5.5.2 Berechnung der Geschwindigkeitserhöhung

Die gebuchten Geschwindigkeitserhöhungen werden als Option auf der monatlichen Rechnung abgerechnet. Wenn die gebuchte Geschwindigkeitserhöhung in zwei Kalendermonaten getrennt wird, wird diese über zwei Monatsrechnungen abgerechnet. Der Leistungszeitraum wird auf der Monatsrechnung angegeben und die Leistung anteilig abgerechnet. Wird während der Nutzung einer monatlichen Geschwindigkeitserhöhung eine Tages-Geschwindigkeitserhöhung gebucht, wird diese zusätzlich abgerechnet. Wird am letzten Tag eines Monats eine Buchung durchgeführt, so wird dieser Tag im Folgemonat nachberechnet.

#### 5.6 Zusätzliche Leistungen

Optional können zusätzliche Leistungen, wie eine IP-Rufnummer, hinzugebucht werden. Die Leistungen sind nur in Verbindung mit DOKOM21 EasyExtras möglich und werden zusätzlich zur monatlichen Grundgebühr gemäß der gültigen Preisliste berechnet. Die optionalen Leistungen werden in Erweiterung oder Änderung der vorab beschriebenen Standardleistungen der einzelnen Produktvarianten im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten angeboten.

#### 6. 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.

#### 7. 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.

#### 8. Kombiprodukt web.kumpel

Der Kunde hat die Möglichkeit, zu dem bei DEW21 gebuchten Produkt „web.kumpel“ weitere Optionen bei DOKOM21 hinzuzubuchen.

#### 8.1 Laufzeit zubuchbare Optionen

Die Mindestvertragslaufzeit einer Option, die der Kunde bei DOKOM21 auf Grundlage des Produktes „web.kumpel“ von DEW21 hinzubucht, beträgt 12 Monate. Diese Vertragslaufzeit verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn die Option nicht vom Kunden oder von DOKOM21 fristgerecht in Textform gekündigt wird. Die Kündigungsfrist beträgt grundsätzlich vier Wochen zum Ende der Vertragslaufzeit der Option.

Endet die Laufzeit der Option zeitlich erst nach Ende der Laufzeit des web.kumpel-Produktes und hat der Kunde oder DEW21 das web.kumpel-Produkt bereits gekündigt, so ist der Kunde ausnahmsweise berechtigt, die Option mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der Laufzeit des web.kumpel-Produktes in Textform zu kündigen, um ein einheitliches Vertragsende von web.kumpel-Produkt und Option zu ermöglichen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

#### 8.2 Berechnung

Dem Kunden wird der Preis der gebuchten Option von DOKOM21 in Rechnung gestellt.

#### 9. 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. Ausgenommen hiervon sind die DOKOM21 Media-Server basis und Media-Server plus. Hier beträgt die Mindestvertragslaufzeit jeweils mindestens 24 Monate. Wird das der Option zu Grunde liegende Produkt vor dem Ablauf von 24 Monaten gekündigt, erhält der Kunde eine Abschlussrechnung für die noch offenen Monate, bis zum Erreichen der Mindestvertragslaufzeit.

### 9.1 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.

### 9.2 DOKOM21 Media-Server

Zu den DOKOM21 Telefonie- und Internet-Produkten kann eine passende Hardware für mindestens 24 Monate hinzugebucht werden. Hierbei wird in Media-Server basis und Media-Server plus unterschieden. Der Media-Server plus hat dabei eine umfangreichere Ausstattung als der Media Server basis. Welche Hardware beim Endkunden eingesetzt werden kann, ist von der am Kundenstandort eingesetzten Technik abhängig. DOKOM21 ist berechtigt, die zur Nutzung der Internet- und/oder Telefoniedienste sowie zu deren Ergänzung oder Änderung erforderliche Software auf den bestellten Zugangsendgeräten aufzuspielen oder dort vorhandene Software oder darauf gespeicherte Daten zu ergänzen oder zu ändern oder die Zugangsendgeräte auf Kosten von DOKOM21 auszutauschen.

### 9.3 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.

### 9.4 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.

### 9.5 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.

### 9.6 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.

## 9.7 DOKOM21 Anrufbeantworter

### 9.7.1 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 Anrufwefterschaltung 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.

### 9.7.2 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.

### 9.7.3 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 bei den Abruf über eine Audio-Ausgabemöglichkeit verfügen. Das Postfach ist auf 300 MByte Speicherkapazität beschränkt.

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

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

### 9.7.5 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.

### 9.6.6 Löschen nach Vertragskündigung

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

## 9.8 DOKOM21 Faxempfang

### 9.8.1 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.

### 9.8.2 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.

### 9.8.3 Löschen nach Vertragskündigung

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

## 9.9 Installations-Service

### 9.9.1 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.

### 9.9.2 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 notwendigen Geräte (abhängig vom gewählten DOKOM21 Produkt) direkt neben dem Telefonanschluss: TAE-Dose, Splitter und/oder 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 Grundzugangsmaikonto durch den DOKOM21 Webagenten; 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 Grundzugangsmaikonto durch den DOKOM21 Webagenten). Zur Einrichtung des Internetzugangs muss der Kunde folgende Systemvoraussetzungen bieten:
    - ein aktuelles Microsoft Betriebssystem oder Apple MacOS
    - eine nutzbare Ethernet-Schnittstelle (10/100/1000 Mbit)
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.

### **9.9.3 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.

### **9.9.4 Terminvereinbarung**

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

### **9.10 IP-Telefonrufnummer**

DOKOM21 Kunden können je nach Produktvariante im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten IP-Telefonrufnummern hinzubuchen. Bei Nutzung der Option „IP-Telefonnummer“ gelten die Ausführungen unter Punkt 2 „DOKOM21 Telefondienst“ dieser Leistungsbeschreibung entsprechend.

### **9.11 Weitere Optionen**

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

## **10. 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.

## **11. 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.

## **12. 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.

## **13. 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.