Leistungsbeschreibung Telekommunikationsanschluss

1. Allgemeines

Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DOKOM Gesellschaft für Telekommunikation mbH (DOKOM21). Der Leistungsumfang bestimmt sich nach den Auftragsdokumenten, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. 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 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.

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

2.2 Telefondienst bei weiteren Produkten

Der Telefondienst bei weiteren Produkten wird mittels Voice over IP (VoIP) realisiert. Der Kunde erhält eine geografische Rufnummer zu seinem Produkt. Die Ortsnetzkennzahl 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. Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. Fritz!Box, Telefonanlage oder Ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich. 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).

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- etc.

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular/-dokument erwähnt und deren Funktion von der Gesellschaft bestätigt werden.

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

2.3 Zusätzliche Leistungen

2.3.1 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)
- unzweckmäßige Verwendung von Anrufweiterschaltungs- oder Rückruffunktionen
- Aufbau von Internetverbindungen über geografische Einwahlrufnummern
- Herstellung von sonstigen Datenverbindungen
- 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.

2.3.2 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.

2.3.3 Anrufweiterschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss.

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss von DOKOM21 zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet, den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

2.3.4 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, da der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter schließt. Gespräche zu diesen Verbindungsleistungen werden von DOKOM21 zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. DOKOM21 ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechen.

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

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in der Vertragszusammenfassung angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:
• Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z. B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
• Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
• Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
• Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden,
• Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem),
• etc.
Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.
DOKOM21 wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.
Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

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 Zugangsendgerät (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 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 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 vertretendem 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. 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 1 GB. 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.

6. 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 Hardwareoptionen wie Media-Server oder Fritz!Box. Hier beträgt die Vertragslaufzeit 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.

6.1 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.

6.2 DOKOM21 Media-Server und Fritz!Repeater
Zu den DOKOM21 Telefonie- und Internet-Produkten kann eine passende Hardware (Media-Server oder Fritz!Box) für mindestens 24 Monate hinzugebucht werden. Welche Hardware beim Endkunden eingesetzt werden kann, ist von der am Kundenstandort eingesetzten Technik abhängig. Zu den von DOKOM21 bereitgestellten Zugangsendgeräten oder zu eigener genutzter Hardware kann ein WLAN-Repeater der Marke Fritz! für mindestens 24 Monate gebucht werden. DOKOM21 ist berechtigt, die zur Nutzung der Internet- und/oder Telefoniedienste sowie zu deren Ergänzung oder Änderung erforderliche Software auf den beigestellten Zugangsendgeräten aufzuspielen oder dort vorhandene Software oder darauf gespeicherte Daten zu ergänzen oder zu ändern oder die Zugangsendgeräte auf Kosten von DOKOM21 auszutauschen.

6.3 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 entsprechenden 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. Dem Kunden wird die Möglichkeit gegeben das Sicherheitspaket auf bis zu 3 PCs und einem Android-Gerät zu nutzen. 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.

6.4 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.

6.5 Auslandsflatrates

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.

6.6 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.
DOKOM21 bietet ausschließlich für Geschäftskunden eine Festnetz zu Mobilfunk-Flat an. Diese gilt für Verbindungen in das deutsche Mobilfunknetz. Ausgenommen: Anrufweiterschaltung, Online-Verbindungen, Sonderrufnummern, Verbindungen zu Telefon-Chats, Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben sowie Fax-Broadcast-Dienste. Für die Option werden zusätzlich zu den monatlichen Grundgebühren Kosten gemäß Vertragsgrundlage berechnet. Diese gelten pro Sprachkanal. Die Option kann nur für den gesamten Anschluss, inklusive aller Sprachkanäle gebucht werden.

6.7 DOKOM21 Anrufbeantworter

6.7.1 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 Anrufweiterschaltung 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.

6.7.2 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.

6.7.3 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 Webmail oder persönlichem Mailkonto via POP3 und IMAP4-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.

6.7.4 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.

6.7.5 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.

7.7.6 Löschen nach Vertragskündigung

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

6.8 DOKOM21 Faxempfang

6.8.1 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 Webmail oder persönlichem Mailkonto via POP3- und IMAP4 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.

6.8.2 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.

6.8.3 Löschen nach Vertragskündigung

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

6.9 DOKOM21 Installations-Service

6.9.1 Allgemeines

DOKOM21 wird die unten aufgeführten Leistungen durch hauseigene Servicemitarbeitende durchführen oder vermittelt dem Privatkunden ein Unternehmen, im Folgenden Servicepartner genannt, welches die unten angeführten Leistungen auf eigene Verantwortung durchführt.

Die Leistungspakete sind auf die Einrichtung üblicher Privatkundenumgebungen ausgelegt. Sofern der Installationsaufwand, insbesondere bei Geschäftskunden, aufgrund einer komplexeren Netzwerk-, Telefonie- und IT-Infrastruktur oder aufgrund besonderer örtlicher Gegebenheiten, den beschriebenen Leistungsumfang überschreitet, sind diese Leistungen nicht Bestandteil des DOKOM21 Installations-Services und können nach gesonderter Beauftragung gegen Berechnung erbracht werden.

Sollten die Leistungen durch einen Servicepartner erbracht werden, gelten für alle bei diesem Produkt in Anspruch genommenen Leistungen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Servicepartners. Andernfalls gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DOKOM21.

6.9.2 Leistungen

Beim Kunden werden für einen Pauschalpreis die folgenden Leistungen in Abhängigkeit des gewählten Paketes erbracht.

Paket 1: Installations-Service

1. An-/Abfahrt zu den Kundenräumen im DOKOM21 Anschlussgebiet.
2. Anschluss und Inbetriebnahme der produktzugehörigen FRITZ!Box oder eines kundeneigenen Routers.
    a. der Kunde muss beim Termin das DOKOM21 Konfigurationsdatenblatt bereit liegen haben.
3. Einrichtung und Prüfung der Internetverbindung einschließlich eines Funktionstests (Bandbreitentest).
4. Einrichtung einer WLAN Verbindung auf einem Smartphone als Funktionsnachweis für die erfolgreiche Bereitstellung des Internetzugangs.

Paket 2: Installations-Service Plus

1. An-/Abfahrt zu den Kundenräumen im DOKOM21 Anschlussgebiet.
2. Montage der notwendigen Geräte (abhängig vom gewählten DOKOM21 Produkt) direkt neben dem Telefonanschluss (max. 1m): TAE-Dose, Splitter und/oder Modem oder Anschluss des DOKOM21 Kabel-Modems an der ersten Multimediadose.
3. Einrichtung des TV-Dienst auf einem Fernsehgerät (Sofern in der Produktbuchung enthalten.)
4. Einrichtung des Internetzugangs auf bis zu 5 Endgeräten (inklusive DOKOM21 Grundzugangsmailkonto durch DOKOM21 Webmail; Fernsehgeräte werden nicht auf die maximale Anzahl von fünf Endgeräten angerechnet):
   a. Als Endgeräte im Sinne dieses Leistungspakets gelten ausschließlich: PCs und Notebooks, Smartphones, Tablets oder WLAN-Repeater.
   b. der Kunde muss beim Termin das DOKOM21 Konfigurationsdatenblatt bereit liegen haben
   c. Bei Bereitstellung eines DOKOM21 DSL-Produktes wird das Kunden-Endgerät an das DSL-Modem, bei Bereitstellung eines Internetzugangs über einen Breitbandkabelanschluss an das Kabel-Modem sowie bei Bereitstellung eines Glasfaseranschlusses an den GPON Optical Network Terminal (ONT) bzw. an die FRITZ!Box angeschlossen und der Internetzugang eingerichtet. Der Anschluss der Endgeräte kann, sofern technisch möglich und vom Kunden gewünscht, sowohl über eine kabelgebundene Ethernet-Verbindung als auch über das WLAN erfolgen. Zur Einrichtung des Internetzugangs muss der Kunde folgende Systemvoraussetzungen bieten:
      i. Microsoft Windows oder Apple macOS in jeweils aktueller Version
      ii. eine nutzbare Ethernet-Schnittstelle (10/100/1000 Mbit)
5. 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.
6. 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).
7. Von DOKOM21 oder dem Servicepartner bereitgestelltes Material: 1 x TAE-Dose, 5m Kabel, 5er Steckdosenleiste und Kleinmaterial. Die Dienstleistung gilt als erfüllt, wenn der abschließende Funktionstest des Internetzugangs und, sofern gebucht, des Telefonanschlusses positiv ist.

6.9.3 Berechnung

Dem Kunden wird der Pauschalpreis, der im Produktvertrag 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. Die Einrichtung weiterer Endgeräte, zusätzlicher Fernsehgeräte, umfangreiche Verkabelungsarbeiten oder sonstige Zusatzleistungen sind nicht Bestandteil des Pauschalpreises. Dieser Aufwand wird nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden im 15-Minuten-Takt gemäß der jeweils gültigen Preisliste von DOKOM21 berechnet.
Kann die vereinbarte Leistung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht oder nicht vollständig erbracht werden, wird die hierfür vorgesehene Vergütung gemäß der jeweils gültigen Preisliste berechnet. Ist die Leistungserbringung aus Gründen, die DOKOM21 zu vertreten hat, nicht oder nicht vollständig möglich, erfolgt keine Berechnung der nicht erbrachten Leistung.
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.

6.9.4 Terminvereinbarung

Zwecks Terminvereinbarung ist der Servicepartner oder der Service von DOKOM21 vom Kunden zu kontaktieren. Die Kontaktdaten erhält der Kunde mit der Auftragsbestätigung.

6.10 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.

6.11 Weitere Optionen

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

7. 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.

8. 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.

9. Service

Kunden von DOKOM21 steht montags bis freitags von 08.00 bis 18.00 Uhr eine Kundenberatung zur Verfügung, die unter 0800.930-10 50 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter info@dokom21.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.dokom21.de informieren. Unter www.dokom21.de kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

10. Entstörung

10.1 Annahme der Störungsmeldung

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.

10.2 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt DOKOM21 die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.
Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von DOKOM21 für Störungsmeldungen, Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von DOKOM21 (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

10.3 Technikereinsatz

DOKOM21 vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 16.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

10.4 Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert DOKOM21 den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.
Auch informiert DOKOM21 den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch, per SMS oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 15.1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das DOKOM21- Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. DOKOM21 bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

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.

12. Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel, Rufnummernmitnahme und Technikereinsatz

12.1 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von DOKOM21 nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.
Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:
• am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
• ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent
der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.
Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Gesellschaft geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

12.2 Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von DOKOM21, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten

Die Entschädigung beträgt

• 10 Euro beziehungsweise

• 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

12.3 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von DOKOM21, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

12.4 Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von DOKOM21 in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

• 10 Euro beziehungsweise

• 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.