

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 Notrufragestellen 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 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 beigestellten Zugangsendgeräten aufzuspielen oder dort vorhandene Software oder darauf gespeicherte Daten zu ergänzen oder zu ändern oder die Zugangsendgeräte auf Kosten von DOKOM21 auszutauschen. Vom Kunden beigestellte Zugangsendgeräte müssen vom Kunden selbst konfiguriert und angepasst werden. Verliert DOKOM21 das Recht zur Versorgung des betreffenden Grundstücks während der Laufzeit des Vertrages über Internet- und/oder Telefoniedienste aus einem nicht von DOKOM21 zu vertretenden Grunde, hat DOKOM21 ein außerordentliches Kündigungsrecht. Hat der Kunde die Kündigung zu vertreten, haftet er gegenüber DOKOM21 für den entstandenen Schaden.

4.3 Realisierung über das Glasfasernetz

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

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 Weiserschaltung 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.