

## Leistungsbeschreibung

### Internet- und Sprachprodukte für Privatkunden für den Glasfaseranschluss

#### 1. Allgemeines

1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HeLi NET Telekommunikation GmbH & Co. KG im Folgenden „HeLi NET“ genannt, Hafensstraße 80-82, 59067 Hamm (Amtsgericht Hamm, HRA-Nr. 1881). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preisblätter der HeLi NET.

1.2 Das Angebot der nachstehend beschriebenen Produkte richtet sich ausschließlich an Privatkunden. HeLi NET behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Dienstleistungen und Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

1.3 Planmäßige Arbeiten und Wartungen an den für die Erbringung der Dienstleistungen durch HeLi NET bereitgestellten Systemen werden zur Zeit dienstags und donnerstags in der Zeit zwischen 4:00 und 8:00 Uhr durchgeführt, sofern sie erforderlich sind. HeLi NET behält sich vor, diese Zeiten aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse zu ändern. Informationen hierüber erhält der Kunde auf Wunsch per E-Mail.

#### 2. Produkte

Voraussetzung für die Bereitstellung der HeLi NET Produkte ist die Verfügbarkeit eines Glasfaseranschlusses des HeLi NET Partners am Anschlussort des Kunden. Die Produkte der HeLi NET beinhalten folgende Leistungen:

##### City2020 Doppelflat Online

- Internetanschluss mit 100 Mbit/s im Down- und Upload
- Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit 1 Rufnummer und 1 Sprachkanal
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz

##### City2020 Doppelflat

- Internetanschluss mit 100 Mbit/s im Down- und Upload
- Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit 1 Rufnummer und 1 Sprachkanal
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Service

##### City2020+ Doppelflat

- Internetanschluss mit 200 Mbit/s im Down- und Upload
- Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit 3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Service

Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die Produkte nicht an allen HeLi NET-Standorten angeboten werden.

#### 3. HeLi NET-Glasfaseranschluss

3.1 Die Anschlussverfügbarkeit beträgt mindestens 98,5 %. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Anschlussverfügbarkeit ausgeschlossen.

3.2 Zur Nutzung der HeLi NET Produkte ist ein Router erforderlich, der mit dem Netzabschlussgerät (NT) verbunden wird. HeLi NET bietet diesen Router dem Kunden zum Kauf an. Wahlweise kann der Kunde auch einen eigenen Router einsetzen, sofern dieser die technischen Anforderungen erfüllt.

3.3 Der ordnungsgemäße Betrieb der Produkte mit allen beschriebenen Funktionen wird nur bei Verwendung des von HeLi NET kostenpflichtig angebotenen Routers gewährleistet, der nach Kauf in das Eigentum des Kunden übergeht. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang und den Sprachdienst werden dem Kunden von HeLi NET zur Verfügung gestellt.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat der Kunde die erforderlichen Einstellungen zu installieren und die Aktualisierung der Firmware sicherzustellen. Die genannten Produkte und mögliche Zusatzoptionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an das NT und dem Router realisiert. Diese Netzabschlusseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Eindeinrichtungen zur Übertragung von Sprache und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der Betrieb spezifischer ISDN-Dienste wie die ISDN Sprach- oder Datenübertragung sowie analoge Modem-Verbindungen sind am Router der HeLi NET nicht möglich.

3.4 Der Kunde ist berechtigt einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die SIP-Kennung für den Sprachdienst werden dem Kunden von HeLi NET zur Verfügung gestellt. Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Sprache kann in diesem Falle nicht gewährleistet werden, die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht kein Anspruch auf die Verwendbarkeit eines spezifischen kundeneigenen Routers sowie auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen. Der kundeneigene Router muss folgende technische Voraussetzungen erfüllen:

- WAN-Interface: 1000/100Base-T RJ-45 Port
- Router WAN-Interface: DHCP-Client
- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law codec
- DTMF Transmission: In-band RFC2833
- POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
- DECT-Support zur Nutzung von DECT-Geräten direkt am Router
- S0-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

3.5 Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang der HeLi NET, so dass HeLi NET den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten kann. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen.

Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der HeLi NET bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

3.6 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass vor Installationsbeginn die notwendige Erklärung des Grundstückseigentümers nach § 45a TKG vorliegt, auf dessen Grundstück der Breitbandanschluss dem Kunden bereit gestellt werden soll.

3.7 HeLi NET behält sich vor, Produktrträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen zur Anbindung an das Breitbandnetz nicht gegeben sind.

Dies gilt auch für bereits bestätigte Anträge, wenn im Nachgang die Installation des Glasfaseranschlusses aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden kann. In diesem Fall ist HeLi NET von der Erbringung der Leistung freigestellt. HeLi NET behält sich weiter vor, die technischen Vorgaben zu ändern oder zu ergänzen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. In Einzelfällen kann HeLi NET bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Vorgaben abweichen. Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Vorgaben sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei HeLi NET zu klären.

3.8 Sofern der Hausanschluss nicht innerhalb von zwanzig (20) Monaten ab Vertragsschluss realisiert worden ist, sind sowohl HeLi NET als auch der Kunde berechtigt, den Vertrag außerordentlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Dem Kunden ist insoweit bekannt, dass nicht nur der Hausanschluss, sondern außerdem das Glasfasernetz selbst noch gebaut werden muss.

#### 4. Kundenpflichten

4.1. Für die Installation des Empfangsgeräts ist der Kunde zuständig sowie darüber hinaus für die notwendigen Endgeräte (Fernsehergerät etc.).

4.2. Der Kunde nutzt die Produkte von HeLi NET nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen. Insbesondere darf er keine Anwendungen ausführen oder Einrichtungen nutzen, die zu Veränderungen an der logischen oder physikalischen Struktur des Netzes von HeLi NET oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Regelungen für den Jugendschutz einzuhalten. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren keinen Zugang zu Filmen oder Inhalten gewähren, die mit einer Jugendschutzsperre versehen sind.

4.4 Nach Maßgabe der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes ist der Kunde insbesondere nicht berechtigt, Programme, Filme oder sonstige Inhalte oder Aufzeichnungen davon zu verbreiten, per Funk, im Wege des so genannten Online-Streaming oder mit Hilfe einer anderen Technologie weiterzusenden, öffentlich zugänglich zu machen oder an Stellen, die der Öffentlichkeit nur gegen Zahlung eines Eintrittsgeldes zugänglich sind, öffentlich wahrnehmbar zu machen.

4.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, das Signal für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten umzuleiten oder weiterzuleiten.

#### 5. Internetdienstleistungen

##### Leistungsumfang

5.1 Im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten überlässt HeLi NET dem Kunden einen betriebsbereiten HeLi NET-Internet-Anschluss, der am NT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt wird, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Bandbreite liegt.

5.2 HeLi NET bietet symmetrische Bandbreiten an:

| Produkt              | Datenübertragungsrate | im Download | im Upload  |
|----------------------|-----------------------|-------------|------------|
| City2020 online      | Maximal               | 100 Mbit/s  | 100 Mbit/s |
|                      | Normal                | 100 Mbit/s  | 100 Mbit/s |
| Doppelflat           | Minimal               | 95 Mbit/s   | 95 Mbit/s  |
| City2020 Doppelflat  | Maximal               | 100 Mbit/s  | 100 Mbit/s |
|                      | Normal                | 100 Mbit/s  | 100 Mbit/s |
|                      | Minimal               | 95 Mbit/s   | 95 Mbit/s  |
| City2020+ Doppelflat | Maximal               | 200 Mbit/s  | 200 Mbit/s |
|                      | Normal                | 200 Mbit/s  | 200 Mbit/s |
|                      | Minimal               | 190 Mbit/s  | 190 Mbit/s |

Die angegebene maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Down- und Upload-Bandbreite.

5.3 Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsbandbreite ist u. a. abhängig von der aktuellen Netzauslastung, den verwendeten Kunden-Endgeräten, der Leistungsqualität der ausgewählten Server im öffentlichen Internet und der Qualität der Gebäudeverkabelung, welche außerhalb des Verantwortungsbereiches der HeLi NET liegen. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab NT effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann.

5.4 Die durch HeLi NET gelieferten Geräte werden gemäß beiliegender Installationsanweisung vom Kunden abgeschlossen.

5.5 Den Endgeräten werden automatisch IP-Adressen beim Verbindungsaufbau zugewiesen (dynamische Adressvergabe).

5.6 Die Konfiguration des Rechnersystems und des Endgerätes obliegt dem Kunden. Ein Installationservice kann separat beauftragt werden.

5.7 HeLi NET behält sich aus technischen Gründen vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige, erneute Aufbau einer Verbindung ist möglich.

5.8 Für die Internet-Nutzung stehen dem Kunden HeLi NET-Produkte zur Verfügung. Internetzugänge anderer Provider können mit diesem Dienst aktuell nicht genutzt werden.

5.9 Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen.

5.10 Die Internetverbindungen sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung. HeLi NET hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung die Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder die zentralen HeLi NET Anbindungen an das Internet gefährdet werden.

## 6. Sprachdienstleistungen

### 6.1 Leistungsumfang

6.1.1 Der Kunde kann über seinen Telefonanschluss Sprachverbindungen entgegennehmen oder von HeLi NET wie folgt herstellen lassen, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde:

- zu Anschlüssen von öffentlichen Festnetz- und Mobilfunknetzen;
- zu Telefonanschlüssen der HeLi NET;
- zu Telefonanschlüssen anderer Internet Service Provider;
- zu Service- und Sonderrufnummern, wie z.B. 0800/0900/0180/0137 - wobei 0900x und 0137x standardmäßig gesperrt sind und auf Kundenwunsch freigeschaltet werden.

Ausgenommen sind Gespräche zu anderen Telefonteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden (Call-by-Call sowie Preselection).

Das Versenden und Empfangen von Faxnachrichten ist eingeschränkt möglich und abhängig vom Endgerät des Kunden. Fax-Weichen sind an diesem Anschluss nicht nutzbar.

Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt.

6.1.2 Verbindungen im Netz der HeLi NET werden von dieser mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

6.1.3 Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens HeLi NET zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss verfügt, teilt HeLi NET dem Kunden eine geografische Rufnummer zu, die die Bundesnetzagentur ihr zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann HeLi NET mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das HeLi NET-Netz übertragbar ist.

6.1.4 HeLi NET stellt dem Kunden in dem Produkt City2020 Doppelflat einen Sprachkanal mit einer Rufnummer zur Verfügung.

Das Produkt City2020+ Doppelflat beinhaltet 2 Sprachkanäle mit 3 Rufnummern. Die beiden Sprachkanäle können parallel für ein- und ausgehende Gespräche genutzt werden. Bis zu 10 Rufnummern können beauftragt werden.

6.1.5 Die Übertragung im Netz der HeLi NET erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich stationär, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich.

6.1.6 Der Telefonanschluss der HeLi NET unterstützt die folgenden Basis-Leistungsmerkmale:

- Übermittlung der eigenen Rufnummer: die Rufnummer des Anschlusses wird dem Angerufenen angezeigt;
- Rufnummernanzeige des Anrufers: die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht unterdrückt wird;
- Anklopfen: während eines Gespräches wird der Verbindungswunsch eines weiteren Teilnehmers akustisch signalisiert;
- Rückfrage/Makeln: Teilnehmer kann während eines Gespräches eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfragen) und zwischen den Gesprächspartnern hin- und herschalten (Makeln);
- Dreierkonferenz: Anrufer kann eine Konferenzschaltung mit bis zu 3 Teilnehmern aufbauen;

- Anrufweiterschaltung: bei Aktivierung dieses Leistungsmerkmals können Anrufe automatisch an andere Anschlüsse weitergeleitet werden.

- Diese Weiterleitung kann für "sofort", "bei Nichtmelden" oder "bei Besetzt" erfolgen. Die Bepreisung für weitergeleitete Anrufe erfolgt gemäß der Bepreisung abgehender Verbindungen.

Die Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, sofern diese von den verwendeten Endgeräten des Kunden unterstützt werden. Die Endgeräte müssen sich für Tonwahl (Mehrfrequenzverfahren) eignen.

6.1.7 Nutzt der Kunde eine Telefon-Anlage, obliegt ihm die Konfiguration der Anlage (z. B. Programmierung der abgehenden Rufnummern).

6.1.8 Eine uneingeschränkte Notruffunktion (Notrufnummern 110 und 112) ist nur verfügbar, wenn die Stromversorgung nicht unterbrochen ist, die Endgeräte ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sind, sowie der Notruf von dem Standort erfolgt, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist. Bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von einem anderen Standort als dem im Auftrag genannten Standort ist eine korrekte Zustellung des Notrufs nicht gewährleistet und der Standort des Kunden kann nicht ermittelt werden.

### 6.2 Produktoptionen

6.2.1 Der Kunde kann bei HeLi NET Optionen für seine Sprachdienstleistungen beauftragen:

- Telefon-Flatrate national: die Option für Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz ist in den Produkten City2020 Doppelflat und City2020+ Doppelflat enthalten und wird mit dem monatlichen Pauschalpreis abgegolten. Anrufe zu Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

- 60 Freiminuten Mobilfunk national: Pauschalpreis für 60 Freiminuten für Gespräche innerhalb aller deutschen Mobilfunknetze. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.

- 120 Freiminuten Mobilfunk national: Pauschalpreis für 120 Freiminuten für Gespräche innerhalb aller deutschen Mobilfunknetze. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.

- Mobilfunk-Flatrate national: die Sprachverbindungen in deutsche Mobilfunknetze werden zum monatlichen Pauschalpreis abgerechnet. Festnetz-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

- 300 bzw. 600 Freiminuten Länderband A: Pauschalpreis für 300 bzw. 600 Freiminuten für Gespräche in die Festnetze folgender Länder: Alaska, Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Hawaii, Insel Man, Irland, Italien, Kanada, Kanalinseln, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Niederlande, Nordirland, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechien, USA, Vatikanstaat. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

- 300 bzw. 600 Freiminuten Länderband B: Pauschalpreis für 300 bzw. 600 Freiminuten für Gespräche in die Festnetze folgender Länder: Andorra, Australien, Gibraltar, Hongkong, Japan, Malta, Polen, Russische Föderation, San Marino, Türkei, Ungarn. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.

Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet. Hierbei kann jeweils nur eine Option beauftragt werden. Wenn die Option nicht zusammen mit dem Anschluss beauftragt wird, gilt sie ab Beginn des auf den Eingang des Auftrages folgenden Kalendermonats, sofern der Auftrag vierzehn Werktage vor Ablauf des Monats bei HeLi NET eingeht. Dies gilt ebenso bei Wechsel in eine andere Option, sofern keine Mindestvertragslaufzeiten einzuhalten sind.

6.2.2 Umfasst ein Produkt eine Flatrate (pauschale Abrechnung der Nutzung) für Sprachdienstleistungen (z.B. Telefon-Flatrate), darf der Kunde diese pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Die Flatrate kann der Kunde nur zu rein privaten Zwecken beantragen, wenn er eine natürliche Person ist und seinen Anschluss weder im Rahmen seiner gewerblichen noch seiner selbständigen beruflichen Tätigkeit nutzt. Bei Nutzung der Telefon-/Mobilfunk-Flatrate verpflichtet sich der Kunde, keine dauerhaften Anrufweiterleitungen oder Rückruffunktionen einzurichten; keine Massenkommunikationsdienste wie z.B. Faxbroadcast, Call Center- und Telemarketing-Leistungen durchzuführen; keine Telefon-Chat-Verbindungen aufzubauen; keine Verbindungsleistungen weiter zu verkaufen; die Herstellung vergleichbarer Verbindungen zu unterlassen.

Bei missbräuchlicher Nutzung des HeLi NET-Telefonanschlusses ist HeLi NET berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder das Produkt bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Weiterhin sind Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben (z.B. Werbetotlines) von der Telefon-Flatrate-Bepreisung ausgeschlossen.

6.2.3 Gespräche zu Service- und Sonderrufnummern, Internetverbindungen über geographische Einwahlnummern von anderen Anbietern oder sonstige Datenverbindungen sowie Verbindungen zu Mobilfunk- und Auslandsanschlüssen werden gemäß Preisliste des jeweiligen Tarifes berechnet und sind nicht Bestandteil einer Sprach-Flatrate. Eine Auflistung der geographischen Einwahlnummern steht separat zur Verfügung.

6.2.4 Bei HeLi NET- „UnterUns“-Verbindungen (Verbindungen zwischen zwei HeLi NET-Anschlüssen) dürfen keine dauerhaften Anrufweiterleitungen eingerichtet werden. Solche Verbindungen zwischen HeLi NET „UnterUns“- Anschlüssen dürfen nicht für Dateneinwahlen genutzt werden.

## **7. E-Mail / Sicherheit**

7.1 Der Kunde erhält E-Mail-Postfächer mit einer E-Mail-Adresse der Form „<user>@helimail.de“. Ein Anspruch auf eine bestimmte Wunschangeadresse besteht nicht. Die maximale Anzahl der E-Mail-Postfächer ist der HeLi NET-Preisliste in ihrer bei Vertragsabschluss geltenden Fassung zu entnehmen.

7.2 HeLi NET stellt dem Kunden eine Speicherkapazität von 100 Mbyte bis zu 1 GByte je zugeteiltem Postfach auf ihrem E-Mail-Server zur Verfügung.

Die maximale Speicherkapazität ist der HeLi NET-Preisliste in ihrer bei Vertragsabschluss geltenden Fassung zu entnehmen. Bei Überschreitung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Speicherkapazität wird eine Zustellung eingehender E-Mails nicht gewährleistet. Die maximale Größe einer E-Mail bei Empfang oder Versand darf 50 MByte nicht überschreiten, andernfalls wird diese nicht versendet bzw. zugestellt.

7.3 HeLi NET kann für die Speicherung von E-Mails keine Garantie übernehmen, die nicht von den Systemen der HeLi NET abgeholt werden bzw. die HeLi NET dem Kunden nicht zustellen kann.

7.4 HeLi NET haftet nicht für den Verlust von E-Mails, soweit dieser Verlust auf Gründen höherer Gewalt oder von HeLi NET unverschuldeter technischer Störungen beruht.

7.5 HeLi NET ist zur Beförderung und Übermittlung von E-Mails nicht verpflichtet, wenn der Verdacht besteht, dass die E-Mails virenbehaftet sind oder sonstige Schadsoftware gleich welcher Art (z.B. Trojaner) enthalten. Eine Beförderungs- und Übermittlungspflicht besteht ebenso wenig bei E-Mails, bei denen der Verdacht besteht, dass es sich um Werbung handelt, die dem bzw. den Empfängern ohne deren Einverständnis übermittelt werden (Spam-Mails). Um Viren- und Spam-Mails zu erkennen und von der Beförderung und / oder Übermittlung auszuschließen, ist HeLi NET berechtigt, geeignete Filtersoftware zum Einsatz zu bringen. Eine Verpflichtung zum Einsatz derartiger Software besteht nicht.

7.6 Als Spam identifizierte E-Mails werden von den Systemen der HeLi NET abgelehnt. E-Mails, bei denen es sich mit hoher Wahrscheinlichkeit um Spam-Mails handelt, werden automatisch in den Spam-Ordner des Kunden verschoben. Eingehende E-Mails werden zudem auf Viren geprüft. Wird ein Virus erkannt, wird die E-Mail von den Systemen der HeLi NET abgelehnt. HeLi NET weist ausdrücklich darauf hin, dass kein auf dem Markt befindliches Virenschutzprogramm eine hundertprozentige Sicherheit bietet und daher auch geprüfte E-Mails Schadsoftware enthalten können.

7.7 Der Zugang des Kunden zu seinem Postfach ist mit Web-Browsern (Kundenportal) oder gängiger E-Mail-Software (Protokolle POP3 und IMAP4) möglich. Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail-Postfach ist die Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus Kontoname und E-Mail-Kennwort.

7.8 Der Kunde wird den möglichen Austausch von E-Mails nicht missbräuchlich, z.B. für den unaufgeforderten Versand von E-Mail an Dritte zu Werbezwecken (Mail-Spamming), nutzen. Bei missbräuchlicher Nutzung ist HeLi NET berechtigt, das E-Mail-Konto des Kunden bis zur Beseitigung des Problems zu sperren oder fristlos zu kündigen.

7.9 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherheit seines Netzwerkes bzw. seiner Computer. Er ist daher angehalten, den Risiken angemessene Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um seine Netzwerke und Computer wirkungsvoll vor dem unerwünschten Eindringen Dritter zu schützen. HeLi NET empfiehlt dem Kunden, zur wirkungsvollen Kontrolle und zum Ausschluss unbefugten Zugriffs eine leistungsfähige dedizierte Firewall zwischen dem Netzwerk des Kunden und dem Internet einzusetzen und ein aktuelles Anti-Viren-Programm zu nutzen.

## **8. Dynamischer DNS Service**

Optional steht dem Kunden ein dynamischer DNS Service zur Verfügung. Der dynamische DNS Service dient dazu, einem festen Hostnamen die aktuelle, beim Verbindungsaufbau zugeteilte, IP-Adresse zuzuordnen. Der Hostname hat das Format "name".<dyndnsdomain>.<tld>, wobei "name", bis auf Ausnahmen (z.B. "www", "mail", "admin", "host", "ns", "dns") frei gewählt werden kann. So ist der eigene Rechner jederzeit aus dem Internet erreichbar.

Immer dann, wenn sich die eigene IP-Adresse ändert, wird eine nutzerspezifische Webadresse aufgerufen, wodurch der Adresseintrag zum Hostnamen angepasst wird.

Der dynamische DNS-Service wird von HeLi NET zur Verfügung gestellten Endgeräten unterstützt. Für die Funktion anderer dynamischer DNS-Clients kann HeLi NET keine Garantie bezüglich der Funktion übernehmen.

## 9. Entstörung

9.1 Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten

Art und Weise erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der HeLi NET und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Erforderliche Maßnahmen, um einen Hardware-Defekt oder einen kundenseitigen Fehler auszuschließen, sind von ihm durchzuführen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist HeLi NET berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Werden HeLi NET Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denial-of-Service-Attacken etc.), so kann HeLi NET die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

9.2 HeLi NET beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

9.3 Störungsmeldungen werden täglich von 8:00 bis 18:00 Uhr unter der Tel-Nr. 02381 / 874-2000 entgegengenommen.

9.4 Die Servicebereitschaft besteht von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Während dieser Bereitschaft erfolgt die Aufnahme von Maßnahmen in der Regel innerhalb von vier Stunden. Eine Beseitigung der Störung wird von HeLi NET innerhalb von 24 Stunden erfolgen. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der 24 Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) ab 8:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, einen Samstag oder Sonntag, endet die Entstörungsfrist am darauf folgenden Werktag (Montag bis Freitag). Verspätungen, die durch den Kunden zu vertreten sind, reduzieren die errechnete Störungsdauer entsprechend.

9.5 Soweit erforderlich, vereinbart HeLi NET mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. zwischen 8:00 und 9:00 Uhr). Sollte in dem vereinbarten Zeitraum eine Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall entfällt die unter Ziffer 9.4 definierte Entstörungsfrist.

9.6 Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden, im dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

9.7 Sind Störungen nicht in der Sphäre der HeLi NET begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

## 10. Wechsel zur HeLi NET

10.1 HeLi NET beendet den aktuellen Festnetztelefon-Vertrag beim Alt-Anbieter, sofern der Kunde die Übernahme seiner alten Telefonnummern wünscht. In dem Fall sollte der Kunde den Telefon-Vertrag nicht selbst kündigen, da die Gefahr besteht, dass die Telefonnummer verloren geht und nicht portiert werden kann.

10.2 Ist die Rufnummernübernahme nicht gewünscht, kann der Alt-Vertrag nur durch den Kunden selbst gekündigt werden.

10.3 Zusätzliche Verträge bei weiteren Anbietern (z. B. reine Internet-Verträge oder TV-Verträge) müssen durch den Kunden eigenverantwortlich gekündigt werden.

## 11. Preise und Nutzung

11.1 Alle Preise, auch die variablen, sind monatlich zahlbar.

11.2 Nicht genutzte, kostenlose SMS-Pakete im Kundenportal verfallen am Ende des Abrechnungszeitraumes.

11.3 Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-Demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die bestellt oder empfangen wurden.

Stand: 15.05.2019