

## Leistungsbeschreibung Helinet

### Sprach - und Internet-Anschluss für Privatkunden (xDSL / VoIP)

#### 1. Allgemeines

1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Helinet Telekomunikation GmbH & Co. KG im folgenden „Helinet“ genannt, Hafestraße 80-82, 59067 Hamm (Amtsgericht Hamm, HRA-Nr. 1881). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preislisten der Helinet.

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

1.3 Planmäßige Arbeiten und Wartungen an den für die Erbringung der Dienstleistungen durch Helinet bereitgestellten Systemen werden zur Zeit dienstags und donnerstags in der Zeit zwischen 4:00 und 8:00 Uhr durchgeführt, sofern sie erforderlich sind. Helinet 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 Helinet-Produkte ist die Verfügbarkeit eines Breitbandanschlusses der Helinet am Anschlussort des Kunden. Die Produkte der Helinet beinhalten folgende Leistungen:

##### M@XIMUM 16

- DSL 16 Mbit/s Download und bis zu 2 Mbit/s Upload
- Internetanschluss mit Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit max. 3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Service

##### M@XIMUM 50

- VDSL 50 Mbit/s Download und bis zu 10 Mbit/s Upload
- Internetanschluss mit Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit max.3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Service

##### M@XIMUM 100

- VDSL 100 Mbit/s Download und bis zu 40 Mbit/s Upload
- Internetanschluss mit Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit max.3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Service

##### M@XIMUM 250

- VDSL 250 Mbit/s Download und bis zu 40 Mbit/s Upload
- Internetanschluss mit Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit max.3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Service

##### M@XIMUM Telefonie

- Telefonanschluss mit max.3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz

Datum der Markteinführung: 15.11.2017 / Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die Produkte nicht an allen Helinet-Standorten angeboten werden.

#### 3. Helinet-Breitbandanbindung

3.1 Helinet stellt eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen technischen Übergabepunkt am Standort des Kunden bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zur Telefonabschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen einschließlich einer solchen TAE selbst für die Dauer der Vertragslaufzeit auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen.

3.2 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.

3.3 Zur Nutzung der Helinet Dienstleistungen ist ein Router erforderlich. Helinet bietet diesen Router dem Kunden zum Kauf an. Wahlweise kann der Kunde auch einen eigenen Router einsetzen, sofern dieser die technischen Anforderungen erfüllt.

3.4 Der ordnungsgemäße Betrieb der Dienste mit allen beschriebenen Funktionen wird nur bei Verwendung des von Helinet kostenpflichtig angebotenen Routers gewährleistet, der nach Kauf in das Eigentum des Kunden übergeht. Die erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang und den Sprachdienst werden dem Kunden von Helinet zur Verfügung gestellt. Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat der Kunde die erforderlichen Einstellungen vorzunehmen und die Aktualisierung der Firmware sicherzustellen. Die genannten Dienste und möglichen Zusatzoptionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an dem Router realisiert. Die Abschlusseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endeinrichtungen 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 Helinet nicht möglich.

3.5 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 Helinet 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
- PPPoE-fähig
- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- VLAN-fähig

- G.711 A-law/U-law codec
- DTMF Transmission: In-band RFC2833
- POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
- DECT-Support zur Nutzung DECT-Geräte am Router
- S0-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

3.6 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 Helinet, so dass Helinet 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 Helinet bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

#### 4. Internetdienstleistungen

##### Leistungsumfang

4.1 Im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten überlässt Helinet dem Kunden einen betriebsbereiten Helinet- Internet-Anschluss mit einer Übertragungsbandbreite, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt. Sofern bei M@XIMUM 16, M@XIMUM 50 oder M@XIMUM 250 aufgrund der physikalischen Eigenschaften des Anschlusses die aufgeführten Standard-Übertragungsbandbreiten nicht erreicht werden können, überlässt Helinet auf Wunsch dem Kunden den Internet-Anschluss auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ aufgeführten Übertragungsbandbreiten zur Verfügung stehen. Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die DSL-Übertragungsbandbreiten nicht an allen Helinet-Standorten angeboten werden.

4.2 Helinet bietet asymmetrische Bandbreiten an:

Produkt	Datenübertragungsrate	im Down-load in Mbit/s	im Upload in Mbit/s
M@XIMUM 16	Maximal	16	2
	Normal	10	1
	Minimal	6,5	0,7
Auf Kundenwunsch: M@XIMUM 6	Maximal	6	2
	Normal	3	0,7
	Minimal	2	0,2
M@XIMUM 50	Maximal	50	10
	Normal	40	7
	Minimal	27	2
Auf Kundenwunsch: M@XIMUM 25	Maximal	25	5
	Normal	23	4
	Minimal	17	2
M@XIMUM 100	Maximal	100	40
	Normal	80	30
	Minimal	54	20
M@XIMUM 250	Maximal	250	40
	Normal	200	30
	Minimal	175	20
Auf Kundenwunsch: M@XIMUM 175	Maximal	175	40
	Normal	145	30
	Minimal	105	20

Die angegebene maximale Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der minimalen und maximalen Bandbreiten kann nicht zugesagt werden.

4.3 Die realisierte Zugangsbandbreite unterliegt einigen Faktoren, die außerhalb des Einflussbereiches der Helinet liegen, insbesondere:

- der aktuellen Netzauslastung des Internet-Backbones,
- den verwendeten Kunden-Endgeräten,
- der Leistungsqualität der angewählten Server im öffentlichen Internet,
- den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sogenannten Leitungsdämpfung, die sich u.a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

Dadurch kann es zu einer verminderten Leistungsfähigkeit aus von Helinet nicht zu vertretenden Gründen kommen.

4.4 Die Nutzung von Sprachdienst- und ggf. IPTV-Dienstleistungen reduziert die für Internetdienstleistungen zur Verfügung stehende Bandbreite. In solchen Fällen kann es zu Verzögerungen bei der Datenübertragung kommen und somit zu den gleichen Einschränkungen wie beim Auftreten von Netzüberlastungen führen. Die für Internetdienstleistungen noch zur Verfügung stehende Bandbreite errechnet sich aus der insgesamt für den Anschluss verfügbaren Bandbreite abzüglich der Bandbreiten der aktuell genutzten Sprach- und ggf. IPTV-Dienstleistungen.

4.5 Der Kunde hat die Möglichkeit, von seiner bestehenden Bandbreite auf eine andere Bandbreite gemäß gültiger Preisliste zu wechseln. Ein Wechsel der Bandbreite kann einen Wechsel des Übertragungsverfahrens erfordern, welches einem Austausch der beim Kunden eingesetzten Endgeräte erforderlich macht, insbesondere des DSL-Modem/Routers.

4.6 Die durch HeLi NET gelieferten Geräte werden gemäß beiliegender Installationsanweisung vom Kunden angeschlossen.

4.7 Als Zugangsverfahren wird PPPoE angeboten. Die Authentifizierung erfolgt über Benutzername und Kennwort. Für die Nutzung des Zugangs wird ein PPPoE-fähiges System benötigt.

4.8 Den Endgeräten werden automatisch IP-Adressen beim Verbindungsaufbau zugewiesen (dynamische Adressvergabe), soweit nichts anderes vereinbart ist.

4.9 Das vom Kunden anzuschließende Endgerät muss über WLAN oder einen Ethernet-Anschluss (10/100 BaseT oder 1000 BaseT) verfügen. Die Konfiguration des Endgerätes obliegt dem Kunden. Ein Installationsservice kann separat beauftragt werden.

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

4.11 Für die Internet-Nutzung stehen dem Kunden ausschließlich Helinet-Produkte zur Verfügung. Internetzugänge anderer Provider können mit diesem Dienst nicht genutzt werden.

4.12 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.

4.13 Die Internetverbindungen sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung. Helinet hat das Recht, Inter-

netverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung die Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder die zentralen Helinet-Anbindungen an das Internet gefährdet werden.

## 5. Sprachdienstleistungen

### 5.1 Leistungsumfang

5.1.1 Der Kunde kann über seinen Anschluss Sprachverbindungen entgegennehmen oder von Helinet wie folgt herstellen lassen:

- zu Anschlüssen von öffentlichen Festnetz- und Mobilfunknetzen;
- zu Sprach-Anschlüssen der Helinet;
- zu Sprach-Anschlüssen 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.

5.1.2 Verbindungen im Netz der Helinet werden von dieser mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

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

5.1.4 Helinet stellt dem Kunden in den Produkten standardmäßig bis zu zwei Sprachkanäle mit maximal drei Rufnummern zur Verfügung. Die beiden Sprachkanäle können parallel für ein- und ausgehende Gespräche genutzt werden. Bis zu sieben weitere Rufnummern können beauftragt werden.

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

5.1.6 Der Telefonanschluss der Helinet 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;
- Anrufweiserschaltung: bei Aktivierung dieses Leistungsmerkmals können Anrufe automatisch an andere Anschlüsse weitergeleitet werden.

Diese Weiter-

leitung 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.

5.1.7 Nutzt der Kunde eine Telefon-Anlage, obliegt ihm die Konfiguration der Anlage (z. B. Programmierung der abgehenden Rufnummern) sowie die Einrichtung geeigneter Schutz- und Absicherungsmaßnahmen.

5.1.8 Eine uneingeschränkte Notrufnummer (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 benannten Standort ist eine korrekte Zustellung des Notrufs nicht gewährleistet und der Standort des Kunden kann nicht ermittelt werden

### 5.2 Produktoptionen

5.2.1 Der Kunde kann bei Helinet Optionen für seine Sprachdienstleistungen beauftragen:

- Telefon-Flatrate national: die Option für Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz ist in den Produkten M@XIMUM 6, 16, 25, 50, 100, 175, 250 und M@XIMUM Telefonie 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, Kroatien, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Niederlande, Nordirland, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechien, Ungarn, USA, Vatikanstadt. 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, Bulgarien, Estland, Französisch Guyana, Gibraltar, Guadeloupe, Hongkong, Island, Japan, Lettland, Litauen, Malta, Martinique, Mayotte, Reunion, Rumänien, Russische Föderation, San Marino, Slowakei, Slowenien, Türkei, Zypern. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, aus-

ländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

Hierbei kann jeweils nur eine Option beauftragt werden. Wenn die Option nicht zusammen mit seinem Anschluss beauftragt wird, gilt er ab Beginn des auf den Eingang des Auftrages folgenden Kalendermonats, sofern der Auftrag vierzehn Werktagen vor Ablauf des Monats bei Helinet eingeht. Dies gilt ebenso bei Wechsel in eine andere Option, sofern keine Mindestvertragslaufzeiten einzuhalten sind.

5.2.2 Umfasst ein Produkt eine Flatrate (pauschale Abrechnung der Nutzung) für Sprachdienstleistungen (z.B. Telefon-Flat), darf der Kunde diese pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Ausgenommen von dem vorgenannten pauschal abgerechneten Flatrate sind Gespräche zu Servicerrufnummern und Verbindungen zu Sonderrufnummern. Diese 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 Sprach-Flat verpflichtet sich der Kunde, keine dauerhaften Anrufweitschaltungen 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 Helinet-Telefonanschlusses ist Helinet berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder den Tarif bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Weiterhin sind Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben (z.B. Werbehotlines) von der Telefon-Flat-Bepreisung ausgeschlossen.

5.2.3 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 Telefon-Flatrate. Eine Auflistung der geographischen Einwahlnummern steht separat zur Verfügung.

5.2.4 Bei Helinet- „UnterUns“-Verbindungen (Verbindungen zwischen zwei Helinet-Anschlüssen) dürfen keine dauerhaften Anrufweitschaltungen eingerichtet werden. Solche Verbindungen zwischen Helinet „UnterUns“-Anschlüssen dürfen nicht für Dateneinwahlen genutzt werden.

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

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

6.2 Helinet 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 Helinet-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.

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

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

6.5 Helinet 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 Helinet berechtigt, geeignete Filtersoftware zum Einsatz zu bringen. Eine Verpflichtung zum Einsatz derartiger Software besteht nicht.

6.6 Als Spam identifizierte E-Mails werden von den Systemen der Helinet 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 Helinet abgelehnt. Helinet weist ausdrücklich darauf hin, dass kein auf dem Markt befindliches Virenschutzprogramm eine hundertprozentige Sicherheit bietet und daher auch geprüfte E-Mails Schadsoftware enthalten können.

6.7 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.

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

6.9 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. Helinet empfiehlt dem Kunden, zur wirkungsvollen Kontrolle und zum Ausschluss unbefugten Zugriffs eine leistungsfähige dedizierte Firewall zwischen dem Netzwerk des Kunden und dem Internet einzusetzen oder ein aktuelles Anti-Viren-Programm zu nutzen.

## **7. 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 Helinet zur Verfügung gestellten Endgeräten unterstützt. Für die Funktion anderer dynamischer DNS-Clients kann Helinet keine Garantie bezüglich der Funktion übernehmen.

## **8. Entstörung**

8.1 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 Helinet und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist Helinet berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Werden Helinet Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denial-of-Service-Attacken etc.), so kann Helinet die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

8.2 Helinet beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

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

8.4 Die Servicebereitschaft besteht von montags bis freitags 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 Helinet 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 oder ein Wochenende, endet die Entstörfrist am darauf folgenden Werktag (Montag bis Freitag). Verspätungen, die durch den Kunden zu vertreten sind, reduzieren die errechnete Störungsdauer entsprechend.

8.5 Soweit erforderlich, vereinbart Helinet 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 8.4 definierte Entstörungsfrist.

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

8.7 Sind Störungen nicht in der Sphäre der Helinet begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet.

## **9. Wechsel zur Helinet**

9.1 Helinet 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.

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

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

## **10. Preise und Nutzung**

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

10.2 Nicht genutzte Freiminutenkontingente verfallen am Ende des Abrechnungszeitraumes.

Stand: 15.05.2019