

Leistungsbeschreibung HN Sprach - und Internet-Anschluss für Privatkunden (ADSL / Analog / ISDN)

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, Hafestraße 80-82, 59067 Hamm (Amtsgericht Hamm, HRA-Nr. 1881), Komplementärin HeLi NET Verwaltung GmbH (Amtsgericht Hamm HRB 2781). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preislisten 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 oder 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 Breitbandanschlusses der HeLi NET am Anschlussort des Kunden. Die Produkte der HeLi NET beinhalten folgende Leistungen:

Sprachflat

- Analoger Telefonanschluss mit 1 Rufnummer / 1 Leitung
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz

DSL-Flat

- Analoger Telefonanschluss mit 1 Rufnummer / 1 Leitung
- Internetanschluss mit 6.000 kbit/s im Down- und 768 kbit/s im Upload
- Internet-Flatrate
- Email-Service

DSL-Doppel-Flat

- Analoger Telefonanschluss mit 1 Rufnummer / 1 Leitung
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Internetanschluss mit 16.000 kbit/s im Down- und 1.024 kbit/s im Upload
- Internet-Flatrate
- Email-Service

Datum der Markteinführung: 01.07.2017 / Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die Produkte nicht an allen HeLi NET-Standorten angeboten werden.

3. HeLi NET-Breitbandanbindung

3.1 Die Breitbandanbindung wird über eine Kupfer-Doppelader bis zur TAE-Dose des Kunden realisiert. Die Zuständigkeit ab TAE-Dose obliegt dem Kunden.

3.2 Für die Produkte HN ADSL-Flatrate und HN ADSL-Doppel-Flatrate stellt HeLi NET dem Kunden kostenlos einen Splitter zur Verfügung. Der Kunde benötigt außerdem für diese Produkte einen Router, den er über HeLi NET oder einen Dritten beziehen kann. Wahlweise kann der Kunde auch einen eigenen Router einsetzen, sofern dieser die technischen Anforderungen erfüllt.

3.3 Der ordnungsgemäße Betrieb des Internet-Dienstes 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, siehe § 6.4 der AGB. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang 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.

3.4 Der Kunde ist berechtigt einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden.

Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang werden dem Kunden von HeLi NET zur Verfügung gestellt. Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale 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

4. Internetdienstleistungen

Leistungsumfang

4.1 Im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten überlässt HeLi NET dem Kunden einen betriebsbereiten HeLi NET- Internet-Anschluss mit einer Übertragungsbandbreite, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt. Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die DSL-Übertragungsbreiten nicht an allen HeLi NET-Standorten angeboten werden.

4.2 HeLi NET bietet asymmetrische Bandbreiten an:

Produkt	Datenübertragungsrate	im Download in kbit/s	im Upload in kbit/s
DSL-Flatrate	Maximal	6.000	768
	Normal	4.000	400
	Minimal	128	64
DSL-Doppel-Flatrate	Maximal	16.000	1.024
	Normal	8.000	500
	Minimal	6.016	100

Die normalerweise zur Verfügung gestellte Geschwindigkeit steht 80% der Kunden des jeweiligen Produktes zur Verfügung. 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 HeLi NET liegen:

- 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.

Die tatsächliche Übertragungskapazität der Kupfer-Doppelader kann erst nach deren Beschaltung mit DSL-Technologie ermittelt werden. Dadurch kann es zu einer verminderten Leistungsfähigkeit aus von HeLi NET nicht zu vertretenden Gründen kommen.

4.4 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.

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

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

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

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

4.9 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.

4.10 Für die Internet-Nutzung stehen dem Kunden ausschließlich HeLi NET-Produkte zur Verfügung, durch die weitere Kosten entstehen können. Internetzugänge anderer Provider können mit diesem Dienst nicht genutzt werden.

4.11 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.

4.12 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.

5. Sprachdienstleistungen

5.1 Leistungsumfang

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

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

Ausgenommen sind Gespräche zu anderen Teilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden (Call-by-Call sowie Preselection). Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt.

5.1.2 Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens HeLi NET zur Verfügung stehenden Sprachanschluss 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.

5.1.3 HeLi NET stellt dem Kunden in den Produkten standardmäßig eine Leitung mit einer Rufnummer zur Verfügung.

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

- Übermittlung der eigenen Rufnummer: die Rufnummer des Anschlusses wird dem Angerufenen angezeigt;
- 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.

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

5.2 Produktoptionen

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

- 3 Rufnummern / 2 Leitungen: die ISDN-Option beinhaltet 2 Leitungen mit 3 Rufnummern. Die beiden Leitungen können parallel für ein- und ausgehende Gespräche genutzt werden.

- Telefon-Flatrate national: die Option für Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz ist in dem Produkt ADSL Doppel-Flatrate 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 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 HeLi NET 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 Service-rufnummern 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 Anrufweiterschaltungen 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 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 Einwahlrufnummern steht separat zur Verfügung.

5.2.4 Bei HeLi NET- „UnterUns“-Verbindungen dürfen keine dauerhaften Anrufweiterschaltungen eingerichtet werden. Solche Verbindungen zwischen HeLi NET „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“. Die maximale Anzahl der E-Mail-Postfächer ist der HeLi NET-Preisliste in ihrer bei Vertragsabschluss geltenden Fassung zu entnehmen.

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

6.4 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.

6.5 Zur Blockierung von Spam-Mails wird ein Anti-Spam-Filter eingesetzt. Eingehende E-Mails werden getestet, ob es sich um Spam-Mails handelt. 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.

6.6 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 einen Virus 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 Konto-Name 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 HeLi NET berechtigt, das E-Mail-Konto des Kunden bis zur Beseitigung des Problems zu sperren oder gemäß Ziffer 11 der AGB 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. 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 oder ein aktuelles Anti-Viren-Programm zu nutzen.

7. Entstörung

7.1 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. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist HeLi NET gem. Ziffer 19 der AGB 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.

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

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

7.4 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 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 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.

7.5 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 7.4 definierte Entstörungsfrist.

7.6 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.

7.7 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.

8. Preise und Nutzung

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

8.2 Das Übertragungsvolumen bezieht sich auf ausgehenden und ankommenden IP-Verkehr.

8.3 Nicht genutztes Übertragungsvolumen verfällt am Ende des Abrechnungszeitraumes. Gleiches gilt für kostenlose, nicht genutzte SMS-Pakete im Kundenportal.

Stand: 01.02.2018