

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der Netzgesellschaft Herzebrock-Clarholz GmbH Co KG, Am Rathaus 1, 33422 Herzebrock Clarholz (folgend „NHC“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular bzw. der Online-Buchungsstrecke, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- NHC Business Complete Glasfaser 100
- NHC Business Complete Glasfaser 250
- NHC Business Complete Glasfaser 500
- NHC Business Complete Glasfaser 1000
- NHC Business Internet Glasfaser 100
- NHC Business Internet Glasfaser 250
- NHC Business Internet Glasfaser 500
- NHC Business Internet Glasfaser 1000

Kapitel 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

1. Festnetzverbindungen

NOTRUF

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 von dem nach diesem Vertrag beim Kunden bereitgestellten Telefonanschluss sind nur bei unterbrechungsfreier Stromversorgung am Anschluss des Kunden möglich. Eine Stromversorgung wird von der NHC nicht geschuldet. Eine Notstromversorgung wird technisch nicht von der NHC unterstützt. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer und der Standortdaten (notrufbegleitende Informationen, gemäß TR-Notruf der Bundesnetzagentur) des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln. Bei Verbindungen zu den Notrufnummern durch Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Anschlüssen besteht keine Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle. Darüber hinaus ist der Telefonanschluss mit paketvermittelnder Technik (SIP) nicht für die Nutzung von Hausnotruf-, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet; ein derartiger Betrieb erfolgt daher auf eigenes Risiko des Kunden. Die NHC haftet bei der vorgenannten Nutzung des Telefonanschlusses sowie bei Stromausfall nicht für eine fehlerhafte bzw. nicht erfolgte Übermittlung des Notrufs an die zuständige Notrufstelle.

A: Anschluss

Die NHC überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die NHC hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Die Verlegung neuer Kabel, Anschlussdosen und Stromversorgungen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die NHC teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder drei Rufnummern zu.

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugewiesene Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger möglicher Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
NHC Business Complete Glasfaser 100	2	3
NHC Business Complete Glasfaser 250	2	3
NHC Business Complete Glasfaser 500	2	3
NHC Business Complete Glasfaser 1000	2	3

Neu zugewiesene Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der NHC, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der NHC zugewiesen hat.

Gegen gesonderte kostenpflichtige Beauftragung erhält der Kunden bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der NHC von der BNetzA zugewiesen wurde. Diese Rufnummern werden nicht zwingend aufeinanderfolgend vergeben.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der NHC unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugewiesen wurde und in das Telefonnetz der NHC übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die NHC beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der NHC zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die NHC eine Gebühr je Rufnummer.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die NHC sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der NHC zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der NHC an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die NHC ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der NHC beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern über das Netz der NHC realisiert, sofern die NHC entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Serviceanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende Gruppen gesperrt werden:

- Ausland (Europa, Nordamerika, Welt)
- Interkontinental (Nordamerika, Welt)
- Mehrwertdienste (0180, 0900)
- Mobilfunk
- Nationales Festnetz
- Sicherheitspaket (0137, 0180, 0900)

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den NHC-Service eingerichtet.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“-Verfahren vorsieht, sind auf der Grundlage vorhandener Fakturierungs- und Inkassovereinbarungen aus dem Netz der NHC erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der NHC zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die NHC ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

Die NHC ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der NHC Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der NHC können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

• Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

• Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter

ter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird (außer bei Notrufen).

• Anrufweitzerschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weitergeschaltet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweitzerschaltung
- Anrufweitzerschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden
- bei besetzt

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

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

• Einzelverbindungs nachweis

Der Einzelverbindungs nachweis kann vom Kunden wahlweise vollständig oder um die letzten drei Ziffern verkürzt ausgewiesen werden. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Institutionen oder Behörden grundsätzlich ohne Ziffern dargestellt, sofern sie grundsätzlich anonym bleibenenden Anrufern ganz oder überwiegend telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten und sie selbst oder deren Mitarbeitern insoweit besonderen Verschwiegenheitsverpflichtungen unterliegen (vgl. § 11 TTDSG). Alle Verkehrsdaten werden bei der NHC spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Kundenwunsch hin eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwände gegen die Rechnung erhoben worden sind. Im Übrigen erfolgt eine Speicherung von Verkehrsdaten nur im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.

• NHC Business Festnetz Flat

Die Tarife beinhalten eine Flatrate in das deutsche Festnetz. Hierzu sind die Vorgaben aus den AGB, insbesondere die Regelungen aus § 16 zu „Fair Usage“, zu beachten.

Von der „Festnetz Flat“ sind Verbindungen in Mobilfunknetze, Auslandsgespräche sowie Verbindungen von Mehrwertdienste- und Telekommunikationsanbietern und von Anbietern von Massenkommunikationsdiensten – insbesondere Anbietern von Faxabrufdiensten, Call-Center und Telefonmarketing-Leistungen – oder Verbindungen zu solchen Anbietern ausgenommen.

• Telefon Option „Global Plus“

Der Optionstarif ermöglicht dem Kunden vergünstigte Verbindungspreise in das Festnetz eines Wunschlandes seiner Wahl (z.B. Europa 1 Länder: Standard: 10,08 Cent/Min., mit NHC Global Plus 3,78 Cent/Min.).

F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

Leistungsbeschreibung NHC Business Complete Glasfaser/ NHC Business Internet Glasfaser

• Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die NHC für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

• Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der NHC für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

• Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der NHC eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der NHC zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

• Telefon-Optionen

Auf Wunsch des Kunden können zu dem jedem NHC Business Complete Glasfaser Tarif weitere kostenpflichtige Telefon-Optionen hinzugebucht werden. Hierzu sind die Vorgaben aus den AGB, insbesondere die Regelungen aus § 16 zu „Fair Usage“, zu beachten.

• NHC Business Mobil Flat (Deutschland)

Die NHC Business Mobil Flat umfasst alle Gespräche in das deutsche Mobilfunknetz.

• NHC Business Euro Flat (Europa 1)

Die NHC Business Euro Flat umfasst alle Gespräche in das europäische Festnetz („Europa 1“-Länder). „Europa 1“ beinhaltet folgende Länder: A, AND, B, BG, CH, CZ, CY, DK, E, EST, F, FIN, FL, GB, GBZ, GR, H, HR, I, IRL, L, LT, LV, M, MC, N, NL, P, PL, RO, S, SK, SLO.

II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der NHC bestimmt sich nach dem Auftragsformular bzw. der Online-Buchungstrecke, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die NHC vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

NHC ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv4 Adresse zugeteilt. Optional kann dem Kunden zusätzlich ein dynamisches IPv6-Netz (Dual Stack /56) bereitgestellt werden.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die NHC ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97,50 % liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der NHC auto-

matisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der NHC von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der NHC.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der NHC ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von der NHC bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der NHC erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- NHC Business Complete 100 Glasfaser
- NHC Business Complete 250 Glasfaser
- NHC Business Complete 500 Glasfaser
- NHC Business Complete 1000 Glasfaser

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

Produkt	Download max./ norm./min.	Upload max./ norm./min.
NHC Business Complete 100 Glasfaser	100/80/50 Mbit/s	40/32/10 Mbit/s
NHC Business Complete 250 Glasfaser	250/200/175 Mbit/s	40/32/20 Mbit/s
NHC Business Complete 500 Glasfaser	500/425/350 Mbit/s	175/148,75/122,5 Mbit/s
NHC Business Complete 1000 Glasfaser	1000/850/700 Mbit/s	250/212,5/175 Mbit/s

Leistungsbeschreibung NHC Business Complete Glasfaser/ NHC Business Internet Glasfaser

Produkt	Download max./ norm./min.	Upload max./ norm./min.
NHC Business Internet 100 Glasfaser	100/80/50 Mbit/s	40/32/10 Mbit/s
NHC Business Internet 250 Glasfaser	250/200/175 Mbit/s	40/32/20 Mbit/s
NHC Business Internet 500 Glasfaser	500/425/350 Mbit/s	175/148,75/122,5 Mbit/s
NHC Business Internet 1000 Glasfaser	1000/850/700 Mbit/s	250/212,5/175 Mbit/s

Hinweis:

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

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen)
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die NHC wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen in der Regel bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Bei der Nutzung von Telefonieleistungen kann sich die Internetleistung unter Umständen geringfügig reduzieren. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs. 3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Kapitel 2 Service-Center

Im Rathaus in Herzebrock-Clarholz (Am Rathaus 1, 33442 Herzebrock-Clarholz) steht den Kunden der NHC zu folgenden Zeiten eine Kundenbetreuung zur Verfügung: Montag - Donnerstag: 08.30 - 12.30 Uhr, Montag: 14.00 - 16.00 Uhr, Donnerstag: 14.00 - 18.00 Uhr und Freitag: 08.30 - 12.00 Uhr. Das Kundenzentrum (Rathaus) ist unter (+49) (5245) 444-250 erreichbar. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter info@netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de informieren.

Kapitel 3 Störungen

A: Allgemeines

Die NHC bedient sich zur Beseitigung von Störungen und zur Durchführung von Wartungen des Dienstleisters: BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Berliner Str. 260, 33330 Gütersloh.

Die NHC beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die NHC hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Die NHC nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer (+49) (5245) 444-260 entgegen.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die NHC die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der NHC für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der NHC (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D: Technikereinsatz

Die NHC vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die NHC den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die NHC den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsver such innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der NHC ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die NHC bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsver such über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

Kapitel 4 **Wartung und Verfügbarkeit**

Wartungsarbeiten im Netz der NHC finden in der Regel zwischen 1:00 Uhr und 5:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die NHC Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der NHC steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die NHC gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

NHC Business Complete Glasfaser	97,50 %
NHC Business Internet Glasfaser	97,50 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der NHC auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

Kapitel 5 **Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug**

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der NHC nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

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

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

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

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

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

Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

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

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

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

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt.

Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

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

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

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,

Kapitel 6 Endgeräte

Für die genannten NHC Business-Tarife wird seitens der NHC eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zum Kauf angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik
AVM Fritz!Box 7590	ADSL/VDSL/WAN

Das oben aufgeführte Geräte ist technisch auf die von der NHC zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der NHC genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der NHC freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die NHC behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.) oder im Rahmen der Wartung Optimierungen vorzunehmen. Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der NHC keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Die Nutzung unserer Dienste kann nur bei den von der NHC im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router

- AVM Fritz!Box 7590

sichergestellt werden.

Bei Fremdroutern bzw. anderen Modellen ist die Funktion nicht sichergestellt. Die Einrichtung obliegt in diesem Fall dem Kunden.

Änderungen vorbehalten, Stand Juni 2022