Besondere Geschäftsbedingungen / Leistungsbeschreibungen E.ON Highspeed Office

1 Allgemeines

1.1 Gegenstand und Bezüge

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen / Leistungsbeschreibungen beschreiben die von Westconnect angebotenen Festnetz- und Internet-Dienste (nachfolgend Dienste genannt) und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale, Zusatzoptionen und Service Level, einschließlich besonderer Regelungen, welche die geltenden AGB der Westconnect GmbH für Gewerbekunden-Produkte produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen (Besondere Geschäftsbedingungen). Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen / Leistungsbeschreibungen auf ein Preisblatt verweisen, ist jeweils das bei Auftragserteilung aktuell geltende Preisblatt „Preisblatt E.ON Highspeed Office-Produkte" gemeint.

1.2 Adressatenkreis

Die angebotenen Pakete richten sich an Gewerbekunden. Dem Kunden ist bewusst, dass die angebotenen Pakete teilweise auf dem gleichen Netz bereitgestellt werden, wie die E.ON Privatkundenprodukte. Kunden, die z. B. eine noch höhere Verfügbarkeit möchten oder eine redundante Faseranbindung, wenden sich bitte an unseren Vertrieb. Dieser wird dann ein individuelles Angebot erstellen.

2 Leistungen

Westconnect ist verpflichtet, die jeweils vereinbarte Leistung betriebsbereit zu erbringen und in vertragsgemäßem Zustand zu halten. Westconnect behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Dienste, Leistungsmerkmale, Optionen und Endgeräte, soweit diese seitens Westconnect zur Verfügung gestellt werden, oder die eingesetzte Netztechnologie durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

2.1 Beauftragung

Auf der Westconnect-Webseite kann der Kunde per Verfügbarkeitscheck prüfen, inwieweit Dienste, Leistungsmerkmale und Optionen (nachfolgend „Leistungen") an der gewünschten Installationsadresse angeboten werden (nachfolgend „Verfügbarkeitscheck"). Nach Auftragserteilung durch den Kunden, übersendet Westconnect in der Regel eine unverbindliche Auftragseingangsbestätigung mit einem vorläufigen Bereitstellungstermin. Ein Vertrag kommt erst mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der Westconnect bei dem Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch Westconnect.

Westconnect kann die Annahme eines Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern. Ein Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der Westconnect, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

2.2 Bereitstellungstermin

Die Bereitstellungsdauer der Leistungen hängt von der an der Installationsadresse vorhandenen Netztechnologie (Ziff. 2.3) ab. Darüber hinaus kann sich die Bereitstellungsdauer durch verschiedene Einflüsse verzögern, insbesondere wenn bei der beabsichtigten Übernahme eines bestehenden Telefon- oder Internetanschlusses des Kunden bei einem anderen Telekommunikationsanbieter eine im dortigen Vertragsverhältnis für den Kunden geltende Vertragsbindung zu beachten ist. Auch etwaige erforderliche Installationsarbeiten oder die Bereitstellung von Leitungen durch Dritte können zu einer längeren Bereitstellungsdauer führen.

2.3 Realisierbarkeit und Bereitstellung

Der von Westconnect in der Auftragsbestätigung benannte Bereitstellungstermin (auch Schaltdatum genannt) gilt vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit. Auf das bestehende Sonderkündigungsrecht (Ziff. 5.2) wird verwiesen.

Soweit als Leistungsmerkmal ein Anschluss beauftragt ist, wird der Anschluss an der gewünschten Installationsadresse auf Basis der Glasfaser-Netztechnologie realisiert.

Eine Verpflichtung zur Bereitstellung einer bestimmten Bandbreite besteht nicht. Der Kunde kann die verfügbaren Leistungen stets aktuell im Verfügbarkeitscheck bzw. Online-Service prüfen.

Falls der Kunde wünscht, dass für die Bereitstellung von Anschlüssen durch Westconnect die im Gebäude des Kunden vorhandenen Telekommunikationsleitungen (nachfolgend „Gebäudeverkabelung") genutzt werden soll, ist der Kunde für die Verfügbarkeit der Gebäudeverkabelung verantwortlich. Die Gebäudeverkabelung liegt in der Regel im Eigentum des Hauseigentümers. Soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart, ist die Gebäudeverkabelung daher nicht Gegenstand des Vertrages mit Westconnect.

Sind wegen fehlender oder unzureichender Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden Neuinstallationen oder Erweiterungen der Gebäudeverkabelung erforderlich, bedürfen diese der besonderen Vereinbarung und werden nicht aufgrund des allgemeinen Vertrages von Westconnect geschuldet.

Gleiches gilt, wenn aus anderen Gründen die Gebäudeverkabelung technisch ungeeignet ist oder später wird bzw. der dinglich Berechtigte (z. B. der Eigentümer) die Nutzung der Gebäudeverkabelung nicht gestattet bzw. eine Grundstückseigentümererklärung des Grundstückseigentümers nicht vorliegt, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll.

2.4 Produktübersicht

2.4.1 Produkte

Westconnect bietet dem Kunden folgende Produkte aus der Produktfamilie E.ON Highspeed Office mit folgenden Leistungsmerkmalen an. Für die Produkte und deren Leistungsmerkmale gelten die Preise gemäß Preisblatt.

Produkte	Leistungsmerkmale
E.ON Highspeed Office 300	• Telefonanschluss (Ziff.2.5.1.2) • Telefon-Flatrate (Ziff. 2.5.1.4.1) • Internet-Anschluss mit angebotener Übertragungsgeschwindigkeit von 300 Mbit/s im Download (Ziff. 2.5.2.2) • Internet-Flatrate (Ziff. 2.5.2.4.1)
E.ON Highspeed Office 600	• Telefonanschluss (Ziff.2.5.1.2) • Telefon-Flatrate (Ziff. 2.5.1.4.1) • Internet-Anschluss mit angebotener Übertragungsgeschwindigkeit von 600 Mbit/s im Download (Ziff. 2.5.2.2) • Internet-Flatrate (Ziff. 2.5.2.4.1)
E.ON Highspeed Office 1.000	• Telefonanschluss (Ziff.2.5.1.2) • Telefon-Flatrate (Ziff. 2.5.1.4.1) • Internet-Anschluss mit angebotener Übertragungsgeschwindigkeit von 1.000 Mbit/s im Download (Ziff. 2.5.2.2) • Internet-Flatrate (Ziff. 2.5.2.4.1)
E.ON Highspeed Office 2.000[1]	• Telefonanschluss (Ziff.2.5.1.2) • Telefon-Flatrate (Ziff. 2.5.1.4.1) • Internet-Anschluss mit angebotener Übertragungsgeschwindigkeit von 2.000 Mbit/s im Download (Ziff. 2.5.2.2) • Internet-Flatrate (Ziff. 2.5.2.4.1)

1 Voraussetzung ist die Nutzung eines XGS-PON-fähigem Glasfaser-Modems, welches durch Westconnect bereitgestellt wird oder der Kunde nutzt sein eigenes Endgerät.

2.4.2 Zusatzoptionen

2.4.2.1 Statische Internet-Adresse (IPv4)

Der Kunde kann kostenlos eine feste (statische) IP-Adresse beauftragen, sofern die Option an der gewünschten Adresse (Installationsadresse) angeboten wird. Es wird maximal eine feste IP-Adresse pro Benutzername (Stamm-Benutzername) vergeben. Diese IP-Adresse wird dem Kunden während der Vertragslaufzeit zur Nutzung überlassen, und verbleibt darüber hinaus im Eigentum der Westconnect GmbH.

2.4.3 Wechsel zwischen den Produkten

Ein Wechsel innerhalb der Produktfamilie ist jederzeit durch einen Wechsel der Bandbreite möglich.

Die Erhöhung der Bandbreite des Anschlusses ist jederzeit kostenlos möglich, und hat zur Folge, dass der Tarif entsprechend des aktuellen Preisblattes angepasst wird.

Eine Verringerung der Brandbreite des Anschlusses ist erst nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit möglich und hat zur Folge, dass der Tarif entsprechend des aktuellen Preisblattes angepasst wird. Für diese Anpassung wird eine Aufwandsgebühr erhoben. Diese ist dem aktuell gültigen Preisblatt zu entnehmen.

2.5 Leistungsmerkmale der Produkte

2.5.1 Telefonanschluss

2.5.1.1 Allgemeines

Westconnect ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber. Der angebotene Sprachtelefoniedienst wird mit zwei Sprachkanälen mittels SIP-Protokoll auf Basis des durch die IETF im RFC 3261 definierten Standards bereitgestellt. Dazu ist am Netzzugang ein Endgerät (Router), welches Westconnect dem Kunden auf Wunsch zur Miete überlässt, anzuschließen, über welches der Sprachdienst terminiert wird. Dieses Endgerät (Router) kann der Kunde zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen, sofern diese den gesetzlichen und den verordnungsrechtlichen Vorschriften entsprechen. Mithilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen.

Im Westconnect-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

2.5.1.2 Leistungsmerkmale

2.5.1.2.1 Anzahl der Sprachkanäle und Anzahl der Rufnummern

Westconnect stellt dem Kunden 2 Sprachkanäle mit bis zu 10 Rufnummern zur Verfügung.

2.5.1.2.2 Anklopfen

Mit dieser Funktion ist der Kunde auch im Besetztfall jederzeit erreichbar. Ist die Anklopffunktion aktiviert, wird dem Kunden auch während eines bestehenden Gespräches das Ankommen eines weiteren Anrufes mit einem nur für den Kunden hörbaren Ton angezeigt. Der Anrufer hört das normale Läuten, während er wartet. Es kann maximal ein zusätzlicher Anrufer „anklopfen". Die Funktion Anklopfen kann der Kunde selbst ein- bzw. ausschalten.

2.5.1.2.3 Dreierkonferenz

Mit der Dreierkonferenz kann der Kunde während eines bestehenden Gesprächs eine dritte Person in das Gespräch aufnehmen. Die Dreierkonferenz kann der Kunde selbst einschalten.

2.5.1.2.4 Fallweise Rufnummernunterdrückung
Wird die Rufnummer eines Kunden bei abgehenden Telefonverbindungen standardmäßig übermittelt, bietet Westconnect mit diesem Service die fallweise Rufnummernunterdrückung beim nächsten Gespräch an. Wenn der Kunde die Übermittlung seiner Rufnummer für ein Gespräch nicht wünscht, kann er diese Funktion aktivieren.

2.5.1.2.5 Rückfrage
Hiermit bietet Westconnect dem Kunden die Möglichkeit, während eines Gespräches den aktuellen Gesprächspartner zu „parken" und mit einem weiteren Teilnehmer eine Verbindung zwecks Rückfrage aufzubauen. Die beiden dann bestehenden Verbindungen können dann entweder „gemakelt" oder aber die Verbindung mit dem ersten Teilnehmer nach Beendigung der Rückfrage fortgesetzt werden.

2.5.1.2.6 Rückruf bei Besetzt
Kommt eine gewählte Verbindung nicht zustande, weil der Teilnehmer am anderen Ende gerade ein Gespräch führt, und wurde das Leistungsmerkmal „Rückruf bei Besetzt" programmiert, so erhält der Kunde, sobald die Leitung wieder frei ist, automatisch einen Rückruf. Nach dem Abheben wird die ursprünglich gewählte Verbindung automatisch wiederhergestellt. Dieser Service steht nur innerhalb des E.ON Highspeed Netzes zur Verfügung.

2.5.1.2.7 Umleitung bei Besetzt
Ist der Anschluss des Kunden besetzt, weil er z. B. selbst ein Telefongespräch führt, dann wird der Anruf eines Dritten auf die vom Kunden angegebene Rufnummer umgeleitet.

2.5.1.2.8 Umleitung bei Nichtmelden
Nimmt der Kunde den Anruf nicht entgegen, dann wird ein Anruf nach 20 Sekunden auf die vom Kunden angegebene Rufnummer umgeleitet.

2.5.1.2.9 Umleitung sofort
Mit der Aktivierung dieser Funktion werden alle ankommenden Anrufe sofort auf die vom Kunden angegebene Rufnummer umgeleitet.

2.5.1.2.10 Sperrung von Rufnummernbereichen auf Kundenwunsch
Sofern es der Kunde wünscht und dies technisch möglich ist, kann Westconnect netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche sperren. Die Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte später eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche gewünscht sein, so kann Westconnect für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe dem gültigen Preisblatt entnommen werden kann.

2.5.1.2.11 Telefonbucheintrag / Inverssuche
Westconnect wird auf Wunsch des Kunden dessen notwendige Daten (Rufnummer, Name, Vorname, Anschrift, Beruf) unentgeltlich an einen Herausgeber eines allgemein zugänglichen Telefonverzeichnisses zwecks Aufnahme in ein solches weiterleiten. Das Vorstehende gilt entsprechend, soweit der Kunde die Aufnahme seiner notwendigen Daten in ein Verzeichnis für Auskunftsdienste wünscht. Der Kunde hat das Recht, seinen Eintrag in einem Telefonverzeichnis sowie in einem Verzeichnis für Auskunftsdienste zu prüfen, berichtigen und wieder streichen zu lassen. Der Kunde kann innerhalb der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die entgeltliche Eintragung eines Mitbenutzers des Netzzugangs in ein Telefonverzeichnis sowie in ein Auskunftsverzeichnis verlangen.

Westconnect darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kundendaten erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, einen unrichtigen Eintrag berichtigen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Endnutzerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass seine Rufnummer, sein Name, sein Vorname und seine Anschrift unentgeltlich, gespeichert, berichtigt oder gelöscht werden. Öffentliche Endnutzerverzeichnisse können dabei unter anderem folgende Suchfunktionen enthalten:
- Suche anhand der Rufnummer
- Suche anhand des Namens
- Suche anhand der Adresse

Diese Suchfunktionen liegen nicht im Einflussbereich der Westconnect, sondern werden vom jeweiligen Anbieter des Endnutzerverzeichnisses festgelegt.

2.5.1.2.12 Call by Call / Preselection
Westconnect weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Westconnect Teilnehmeranschluss nicht die Einwahl über sämtliche Onlinedienste-Rufnummern oder geschlossene Benutzergruppen (Closed User Groups) unterstützt. Darüber hinaus ist die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlrufnummern für den Zugang zum Internet nicht möglich und im Sinne der angebotenen Leistung nicht zulässig.

2.5.1.2.13 Notruf
Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem Sprachtelefoniedienst möglich. Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. Glasfaser-Modem, Router, Telefonanlage oder Ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anruferstandort ermitteln. Dies ist jedoch nur möglich, wenn der Sprachtelefoniedienst am vereinbarten Anschluss genutzt wird.

2.5.1.3 Rufnummernübertragbarkeit
Der Kunde kann eine bestehende Rufnummer von einem anderen Anbieter zu Westconnect oder von Westconnect zu einem anderen Anbieter mitnehmen (Rufnummernportierung). Die Portierung einer Rufnummer ist kostenfrei.

Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine oder mehrere (maximal zehn) Teilnehmerrufnummern für den seitens der Westconnect zur Verfügung zu stellenden Anschluss verfügt, die im Rahmen einer Rufnummernportierung zu Westconnect übernommen werden sollen, oder eine oder mehrere bestehende Teilnehmerrufnummern nicht beibehalten will, teilt Westconnect dem Kunden schriftlich eine oder mehrere (maximal zehn) Teilnehmerrufnummer(n) zu.

2.5.1.4 Telefontarif

2.5.1.4.1 Telefon-Flatrate

Westconnect bietet nachstehende Telefon-Flatrate für alle Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz an. Eine Telefon-Flatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt.

2.5.1.4.2 Nutzungsbeschränkung bei Telefon-Flatratetarifen

Ausgenommen von der Telefon-Flatrate sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen, sowie Verbindungen zu Internetprovidern und Verbindungen zum Zwecke der Datenübertragung. Ferner sind ausgenommen Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerufnummern sowie Mehrwertdiensterufnummern und Auskunftsdiensten. Die hierfür geltenden Preise entnehmen Sie dem Preisblatt Sonderrufnummern. Ebenso sind Verbindungen ins Ausland von der Telefon-Flatrate ausgeschlossen. Auch darf der Kunde eine Telefon-Flatrate nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste (z. B. Resale) zu erbringen. Eine Telefon-Flatrate kann nicht für die Erbringung von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere durch Callcenter, Meinungsforschungsinstitute, Faxbroadcast- und Telefonmarketing-Dienstleister) beauftragt werden. In diesen Fällen ist Westconnect berechtigt, die Annahme des Auftrages zu verweigern.

Der Kunde ist verpflichtet, die Telefon-Flatrate nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde

- Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut
- Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
- die Telefon-Flatrate für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Faxbroadcast-Diensten, Callcenter-Diensten oder Telefonmarketing verwendet,
- die Telefon-Flatrate für die Nutzung von Mehrwertdiensten oder ähnlichen Anrufzielen, wie z. B. Chat-Diensten, verwendet.

Eine missbräuchliche Nutzung ist auch dann gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen um mehr als 100 Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der relevanten Westconnect-Kundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen 30 Prozent befindet.

Im Falle der übermäßigen (Abs. (1)) oder missbräuchlichen (Abs. (2)) Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist Westconnect berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme dem Kunden mit 0,03 Euro/Min. inklusive Umsatzsteuer zu berechnen.

Westconnect ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den gesetzlichen Regelungen zu sperren oder fristlos zu kündigen.

2.5.1.5 Einzelverbindungsnachweis/Einwendungen gegen Rechnungen

Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht. Diese Übersicht enthält nicht die pauschal mit einer Telefon-Flatrate abgegoltenen Verbindungen. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine gekürzte Aufführung.

Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verbindungsdaten werden von Westconnect aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt. Hat der Kunde Einwendungen gegen die Verbindungsentgelte erhoben, dürfen die Verbindungsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.

Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft Westconnect weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsdaten noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

2.5.2 Internetanschluss

2.5.2.1 Allgemeines

Westconnect stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet" (Internet Access) zur Verfügung:

a) Den Zugang über den Zugangsknoten (Point of Presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. WorldWideWeb, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von Westconnect erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt Westconnect keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der Westconnect, wenn sie ausdrücklich als Angebot der Westconnect bezeichnet sind.

b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Westconnect beim Internet Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Westconnect Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Westconnect. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zulasten der Westconnect.

Westconnect ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Telekommunikationsnetz von Westconnect realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes ver-

einbart ist, muss Westconnect nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufenden eingehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.

Westconnect vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von Westconnect nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abruft, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von §§ 8 Abs. 1 Satz 1, 9 Satz 1 und 10 Satz 1 TMG. Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chat Groups.

Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter.

Westconnect ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der Westconnect dem Kunden zumutbar und für diesen nicht mit Mehrkosten- oder Leistungseinschränkungen verbunden ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

Westconnect ist aus betriebsnotwendigen Gründen berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden zu unterbrechen. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist jedoch möglich. Kunden, die Produkte nutzen, die statische, dauerhaft gleichbleibende IP-Adressen enthalten, haben ein Anrecht darauf, diese nach der Unterbrechung wieder zu erhalten. Für alle anderen Kunden besteht dieses Anrecht nicht.

Westconnect ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

2.5.2.2 Leistungsmerkmale

Dem Endkunden wird bei Verbindungsaufbau eine öffentliche dynamische IP-Adresse bei Beauftragung des Anschlusses zugewiesen.

Die angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind in der folgenden Tabelle dargestellt.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit eines Anschlusses kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von vielfältigen Einflussfaktoren außerhalb des Einflusses von Westconnect abhängt. Die genannten Übertragungsgeschwindigkeiten können nur auf der Strecke zwischen dem Übergabepunkt des öffentlichen Telekommunikationsnetzes bis hin zum Netzknoten der Westconnect zugesagt werden. Ausgeschlossen ist die Zusicherung der genannten Übertragungsgeschwindigkeiten bei einer kundeneigenen Weiterverkabelung vom Übergabepunkt als Anschlussverlängerung im Haus des Kunden. Etwaige Beeinträchtigungen aus dieser Verkabelung liegen in der Verantwortlichkeit des Kunden. Westconnect übernimmt keine Verantwortung für die Übertragungsgeschwindigkeit zwischen seinem Netzknoten und dem Internet oder für die Übertragungsgeschwindigkeit im Internet.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inklusive seines Betriebssystems und sonstiger eingesetzter Software) abhängig.

Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden: Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten. Die Nutzung von Telefonieleistungen reduziert die für Internetdienste 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.

Bei Nutzung von Telefonieleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 kbit/s im Down- und Upload reduziert. Die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs liegt bei 97 Prozent im Jahresdurchschnitt.

Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der Westconnect ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

Produkte	**Technologie**	**Download** (Mbit/s)			**Upload** (Mbit/s)		
		min.	normal	max.[2]	min.	normal	max.[1]
E.ON Highspeed Office 300	Glasfaser	250	300	300	125	150	150
E.ON Highspeed Office 600	Glasfaser	500	600	600	250	300	300
E.ON Highspeed Office 1.000	Glasfaser	700	800	1.000	400	450	500
E.ON Highspeed Office 2.000	Glasfaser	1.500	1.700	2.000	700	800	1.000

2 Die angegebenen Maximalwerte entsprechenden beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeiten

Für den Fall, dass innerhalb von drei Wochen nach Inbetriebnahme des Internetdienstes festgestellt wird, dass die technischen Voraussetzungen beim Kunden für den gewählten

Dienst nicht gegeben oder nicht ausreichend sind, um z. B. die genannten Anschlussbandbreiten zu erreichen, bemühen sich beide Seiten um eine Anpassung des Vertrages an die tatsächlichen Gegebenheiten. Kommt keine Einigung zustande, sind beide Seiten berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

2.5.2.3 Optionale Leistungsmerkmale

2.5.2.3.1 Statische Internet-Adresse (IPv4)

Der Kunde erhält für die Dauer der Inanspruchnahme von Westconnect eine IP-Adresse aus dem Westconnect-IP-Adressraum zugewiesen. Die Adressvergabe erfolgt in der Regel dynamisch, d. h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von Westconnect automatisch vergeben. Optional kann der Kunde kostenlos eine feste (statische) IP-Adresse beauftragen, sofern die Option an der gewünschten Adresse (Installationsadresse) angeboten wird. Es wird maximal eine feste IP-Adresse pro Benutzername (Stamm-Benutzername) vergeben. Dem Netzabschlussgerät wird eine öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressraum der Westconnect zugewiesen. Westconnect behält sich die Änderungen der festen IP-Adresse aus technischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zuweisung einer neuen festen IP-Adresse entstehen nicht. Die feste IP-Adresse kann nicht auf andere Produkte übertragen werden. Am Endgerät des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Die zugeteilte feste IP-Adresse ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen Westconnect und dem Kunden gültig.

2.5.2.4 Internet-Tarif

2.5.2.4.1 Internet-Flatrate

Der Zugang wird je nach gewähltem Produkt als echte Internet-Flatrate ermöglicht, wobei sich Westconnect für die Internet-Flatrate-Produkte eine Einschränkung der unten angegebenen Bandbreite für einzelne Internetdienste (z. B.Filesharing) ausdrücklich vorbehält.

2.5.3 Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses

Der Zugang zum Internet wird dem Kunden über die von Westconnect zugelassenen registrierten und bei Vertragsabschluss dem Kunden auf Wunsch zur Miete überlassenen Endeinrichtungen (ggf. Glasfaser-Modem, Router) sowie ggf. durch persönliche Zugangsdaten gewährt. Diese Endeinrichtung ist am Übergabepunkt des öffentlichen Telekommunikationsnetzes anzuschließen.

Werden vom Kunden andere als von Westconnect zur Miete überlassene Endeinrichtungen eingesetzt, übernimmt Westconnect für die Funktion dieser Geräte keine Gewährleistung. Das vom Kunden verwendete Endgerät muss dabei die Schnittstellenspezifikation der Westconnect (abrufbar unter: eon-highspeed.com/office-produkte) erfüllen. Sofern die Leistung aufgrund des Einsatzes von kundeneigenen Geräten nicht erbracht werden kann, besteht gegenüber Westconnect aus diesem Grunde kein Schadensersatzanspruch. Der Kunde haftet Westconnect gegenüber jedoch für Schäden, die durch den Einsatz von ihm verwendeter und nicht der Norm entsprechender oder von Westconnect nicht genehmigter Geräte entstanden sind.

Die vertraglichen Vereinbarungen mit dem/den Hauseigentümer/n (Grundstückseigentümererklärung) sowie das Vorhandensein einer Glasfaser-Gebäudeverkabelung sind zwingende Voraussetzungen für die Leistungserbringung im Rahmen der Anschlussart Glasfaser-Technologie.

Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräten) an den Internetzugang von Westconnect zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems, wie z. B. WPA, sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang Dritten nicht zugänglich gemacht wird.

3 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Allgemeines

Soweit für die betreffende Leistung von Westconnect die Installation eines separaten Übertragungsweges oder -systems oder sonstige Maßnahmen (z. B. Zugang zum Telefonanschluss) erforderlich sind, wird der Kunde Westconnect bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist die Installation zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich, ist er Westconnect gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und eventuell anfallende Mehraufwendungen verantwortlich. Nicht von Satz 1 umfasst ist eine etwa notwendige Glasfaser-Gebäudeverkabelung.

Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:

- alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von Westconnect oder deren Beauftragten ausführen zu lassen,
- bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist.
- die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist,
- dem Beauftragten von Westconnect den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen und zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und diesen Besonderen Geschäftsbedingungen erforderlich ist,
- den Sprachtelefoniedienst, insbesondere die Notruffunktionalität, nur an dem vereinbarten Anschluss zu nutzen.

Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung von Protokollen, die auf IPv4 (IETF RFC 791 mit Updates) oder IPv6 (IETF RFC 8200 mit Updates) aufsetzen, übermitteln.

3.2 Besondere Nutzungsbeschränkungen

Neben den allgemeinen Nutzungsbeschränkungen gemäß AGB darf der Kunde das Netz von Westconnect weder zur

Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder Internetdienste noch sonst wettbewerbswidrig nutzen. Insbesondere hat der Kunde folgende Handlungen zu unterlassen:

Unaufgefordertes Versenden von Nachrichten mit werbenden Inhalten über E-Mail, Massenfax, Usenet, Internet-Relay-Chat oder andere Chat-Varianten, Webforen oder ähnliche Dienste an Dritte, missbräuchliches Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken (Spam-Verbot) bzw. ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z. B. Verbot der Blockade fremder Rechner), unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking/DoS-Attacken), Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning), fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Werbedienste), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Replaying), das Fälschen von Mail und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spooning), das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing), soweit möglich, das Verbreiten von Computerviren, -würmern, Trojanern u. Ä., sonstige, vergleichbare Aktivitäten.

3.3 Regelungen zur Nutzung durch Kleinunternehmen/ -gewerbe

- Der Kunde gibt bei Vertragsabschluss an, dass er den Anschluss gewerblich nutzt.
- Der Kunde darf die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte überlassen (Resale).

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden, der die Voraussetzungen nach Ziff. 1.2 oder 3.2 nicht erfüllt, ist Westconnect berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz (Differenz) zu einem gleichwertigen Geschäftskundenproduktes vom Zeitpunkt der Beauftragung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskundenprodukte sind Produkte der Westconnect, die die entsprechende Bandbreite des Produktes erzielen.

3.4 Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den Westconnect Online-Service und Internetpasswort für den Benutzernamen sowie Benutzername und Passwort für das ComCenter) vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren.

3.5 Datensicherung

Dem Kunden obliegt es, über die allgemeine Datensicherungspflicht gemäß AGB Ziff. 23 hinaus, vor der Installation des Anschlusses bzw. Internetzugangs alle bereits vorhandenen Daten seines Rechners zu sichern.

3.6 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insoweit ist dem Kunden im Rahmen des Internetanschlusses dringend zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner und Spyware einzusetzen.

Westconnect leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

3.6.1 Hinweis zu WLAN

Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über den WLAN-Router des Kunden in das Internet gehen und über den Anschluss des Kunden Straftaten oder Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltpflichtige Leistungen abrufen können. Der Kunde ist dafür allein verantwortlich und kann dafür haftbar gemacht werden. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Routers und der WLAN-Empfangsgeräte vorgesehene Möglichkeit der Verschlüsselung wählt und bei Passwörtern auch Sonderzeichen einsetzt. Auch dies begründet keinen absoluten Schutz. Dies gilt ebenso für WLAN-fähige Router, die der Kunde von Westconnect erworben hat.

3.6.2 Hinweise zur Sicherheit von Telefonanlagen

Um den Missbrauch des Anschlusses (z. B. sog. Hacking) zu vermeiden, obliegt es dem Kunden, Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz des Kundenanschlusses vor unberechtigtem Zugriff zu ergreifen. Es wird daher empfohlen, Passwörter nicht im Auslieferungszustand zu belassen sowie temporär nicht benötigte Zugangsmöglichkeiten, kostenpflichtige Sonderrufnummern oder teure internationale Ziele zu sperren und zusätzliche Sicherheitssoft- oder -hardware zu installieren. Der Kunde muss beim Verdacht eines Eindringens sofort Gegenmaßnahmen ergreifen und Westconnect unverzüglich informieren. Westconnect haftet nicht für Kosten, die dem Kunden durch den Missbrauch seines Telefonanschlusses entstehen (z. B. hohe Verbindungskosten auf der Westconnect Rechnung für ausländische Destinationen).

4 Service Level

4.1 Verfügbarkeiten

Die mittlere Verfügbarkeit des Sprachtelefoniedienstes entspricht 97 Prozent im Jahresdurchschnitt. Westconnect stellt die Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 Prozent im Jahresdurchschnitt her. Aufgrund dieser dem internationalen Standard entsprechenden wirtschaftlichen Dimensionierung der von Westconnect genutzten Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

4.1.1 Regelwartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Dienste nutzt Westconnect (Regel-)Wartungsfenster. Bei Bedarf werden Wartungen werktags Montag bis Freitag von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr durchgeführt (weitere Wartungsfenster nach Bedarf). Während der Wartungszeit können die technischen Systeme im notwendigen Umfang außer Betrieb genommen werden, sodass die Verfügbarkeit des Anschlusses auch der verbundenen Dienste zu dieser Zeit nicht zugesichert werden kann.

4.2 Störung

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 Westconnect 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 Westconnect gemäß AGB Ziff. 17 (11) berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Besonderen Geschäftsbedingungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von der Westconnect betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen. Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann. Werden Westconnect Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail Bombing, Denial-of-Service- Attacken), so kann Westconnect die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

4.3 Support und Entstörung des Dienstes

Bei Fragen zu Produkten, technischen Problemen oder Störungen ist Westconnect unter folgender Nummer zu erreichen: 0800 99 000 66.

Diese Rufnummer ist werktags von 7–20 Uhr und samstags von 8–16 Uhr zu erreichen.

4.4 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der telefonischen Meldung der Störung durch den Kunden. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch Westconnect. Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung der Entstörung.

4.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt im Standardvertrag innerhalb der Regelarbeitszeit (Mo–Fr 7–20 Uhr, Sa 8–16 Uhr) zwei Stunden. Gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt. Falls erforderlich, vereinbart Westconnect mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

4.6 Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen, die werktags in der Zeit von 7–20 Uhr eingehen, beseitigt Westconnect die Störung i. d. R. innerhalb der Regelarbeitszeit (Mo–Fr 7–20 Uhr, Sa 8–16 Uhr) 24 Stunden (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Bei Störungsmeldungen, die samstags in der Zeit von 8–16 Uhr eingehen, beginnt die Frist der Wiederherstellungszeit am darauffolgenden Werktag um 8 Uhr. Fällt das Ende der Wiederherstellungszeit auf einen Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der Wiederherstellungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Diese Fristen gelten nur für Westconnecteigene Technik und Leitungswege. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden. Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können.

5 Vertragliches

5.1 Sonderrücktrittsrechte

Westconnect hat das Recht, von dem Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurückzutreten, wenn

- sich bis zur Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss und zur Erfüllung des Vertrages notwendige Anschlussleitung aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird bzw. steht, die Westconnect nicht zu vertreten hat oder
- sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss erforderliche Leitung technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen oder
- sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass zur Erfüllung des Vertrages notwendige Leitungen im Gebäude des Kundenanschlusses (Gebäudeverkabelung) nicht oder in unzureichender Form vorhanden sind und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der Breitbandverkabelung im Gebäude verständigen können.

Westconnect wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald Westconnect ein solches Leistungshindernis bekannt wird und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren, soweit der Kunde nicht bereits eine Gegenleistung erhalten hat. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

5.2 Sonderkündigungsrecht

Westconnect hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt, deren Entfall nicht dem Risikobereich der Westconnect zuzuordnen ist.

5.3 Online-Service

Für die erleichterte und schnellere Bearbeitung der Kundenwünsche stellt Westconnect dem Kunden einen geschützten Kundenbereich unter https://service.eon-highspeed.com zur Verfügung (nachfolgend „Online-Service“). Dieser steht auch für die nachträgliche Beauftragung von Leistungsmerkmalen, Optionen sowie Paketwechsel als auch zur Einsicht in die Online-Rechnung zur Verfügung. Darin werden die an der angegebenen Installationsadresse verfügbaren Leistungen angeboten. Für die Anmeldung im Online-Service sind Kundennummer und Kundenkennwort nötig.

5.4 Mietoption

Von Westconnect leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der Westconnect. Westconnect bleibt insbesondere auch Eigentümerin aller Service- und Technikeinrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart ist.

Westconnect ist bei leih- oder mietweiser Überlassung von Dienstzugangsgeräten und sonstiger Hardware berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen. Ebenfalls ist Westconnect in diesem Zusammenhang dazu berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Hardware im eigenen Managementsystem einzubinden und diese im Zusammenhang mit einer vom Kunden gemeldeten Störung zu analysieren. Der Kunde hat Westconnect entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann Westconnect die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.

Bei der Mietoption erhält der Kunde die im jeweiligen Produktpaket enthaltene Hardware gegen Zahlung einer Miete über die vereinbarte Dauer.

Bei Beendigung des Vertrages (Kündigung) ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, das gemäß den vorstehenden Absätzen überlassene Eigentum auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an Westconnect zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird Westconnect dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs, entsprechend dem vereinbarten Preisblatt, in Rechnung stellen.

Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Ist die überlassene Hardware durch einen Umstand beschädigt worden, den der Kunde nicht zu vertreten hat (z. B. Blitzschlag oder Wasserschaden), der aber durch eine Versicherung des Kunden oder eines Dritten abgedeckt ist (z. B. durch eine Hausratversicherung), so wird der Kunde den Schaden über diese Versicherung abwickeln und Westconnect ersetzen oder Westconnect die Ansprüche gegen die Versicherung zur eigenen Geltendmachung abtreten.

Mit der Buchung des E.ON Routers und/oder des E.ON Repeaters stimmen Sie zu, dass Westconnect und Plume die zur Erbringung der Leistung erforderlichen Datenverarbeitungen personenbezogener Daten durchführen. Sie verpflichten sich, alle weiteren Nutzer (insbesondere Mitarbeiter, Gäste und sonstige berechtigte Nutzer des Netzwerkes) anhand der unter https://eon-highspeed.com/datenschutzinformation-plume-services abrufbaren „Datenschutzinformation für Plume Produkte" über die Verarbeitungen der personenbezogenen Daten zu informieren, und eine Zustimmung zur Verarbeitung der Daten dieser Personen einzuholen. Stimmen diese der Verarbeitung ihrer Daten nicht zu, dürfen die entsprechenden Funktionen nicht genutzt werden.

6 Vermarktungsstart

Westconnect vermarktet die verfügbaren Produkte wie im Folgenden aufgeführt.

Produkte	Beginn der Vermarktung
E.ON Highspeed Office 300	01.06.2025
E.ON Highspeed Office 600	01.06.2025
E.ON Highspeed Office 1.000	15.12.2023
E.ON Highspeed Office 2.000	01.06.2025

Anmerkung: E.ON Highspeed ist ein Produkt der Westconnect GmbH.

Änderungen vorbehalten. Stand: Juni 2025