

## Leistungsbeschreibung und Vertragsbedingungen der brain4kom AG

Stand 1.1 (November.2014)

Vertragspartner des Kunden und Anbieter ist die brain4kom Aktiengesellschaft, nachfolgend b4k genannt.

### 1. Produktbeschreibung HORBnet

Die hier aufgeführte Produktbeschreibung ist als übersichtliche Kurzform zu verstehen; eine ausführliche Beschreibung der Leistungen und Vertragsbedingungen erfolgt unter Punkt 2.

#### HORBnet Komfort plus 50:

- Internetzugang mit bis zu 50 Mbit/sec. im Downstream und bis zu 5 Mbit/sec. im Upstream.
- SIP basierender Telefonanschluss mit einer Rufnummer für bis zu zwei gleichzeitig nutzbare Gespräche.
- Telefonflatrate in das deutsche Festnetz. Weitere Tarife sind im Detail unter [www.horbnet.de](http://www.horbnet.de) abrufbar.
- Die einmalige Bereitstellungsgebühr beträgt 94 € inklusive VOIP-Router. Dieser Preis ist ausschließlich gültig in Verbindung mit einem aktiven Vertrag. Wird der Vertrag innerhalb von zwei Jahren nach Vertragsabschluss aufgelöst, ist der Kunde zur Rückgabe des Routers verpflichtet. Sofern der Kunde keinen VOIP-Router wünscht, sondern selbst beschaffte Hardware einsetzen möchte, reduziert sich die einmalige Bereitstellungsgebühr auf 49 €.
- Der monatliche Grundpreis beträgt in den ersten sechs Monaten 49,49 €, danach 54,49 €.
- Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate.
- Rechnung online. Auf Wunsch Zusendung einer Papierrechnung gegen einen monatlichen Aufpreis von 3 €.
- Kostenpflichtige Sonderrufnummern (Offline Billing) wie 0900x, 0181x, 012x, 118x und weitere sind zum Schutz des Kunden gesperrt.

#### HORBnet Komfort 25:

- Internetzugang mit bis zu 25 Mbit/sec. im Downstream und bis zu 5 Mbit/sec. im Upstream.
- SIP basierender Telefonanschluss mit einer Rufnummer für bis zu zwei gleichzeitig nutzbare Gespräche.
- Telefonflatrate in das deutsche Festnetz. Weitere Tarife sind im Detail unter [www.horbnet.de](http://www.horbnet.de) abrufbar.
- Die einmalige Bereitstellungsgebühr beträgt 94 € inklusive VOIP-Router. Dieser Preis ist ausschließlich gültig in Verbindung mit einem aktiven Vertrag. Wird der Vertrag innerhalb von zwei Jahren nach Vertragsabschluss aufgelöst, ist der Kunde zur Rückgabe des Routers verpflichtet. Sofern der Kunde keinen VOIP-Router wünscht, sondern selbst beschaffte Hardware einsetzen möchte, reduziert sich die einmalige Bereitstellungsgebühr auf 49 €.
- Der monatliche Grundpreis beträgt 44,49 €.
- Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate.
- Rechnung online. Auf Wunsch Zusendung einer Papierrechnung gegen einen monatlichen Aufpreis von 3 €.
- Kostenpflichtige Sonderrufnummern (Offline Billing) wie 0900x, 0181x, 012x, 118x und weitere sind zum Schutz des Kunden gesperrt.

## HORBnet Web 25:

- Reiner Internetzugang mit bis zu 25 Mbit/sec. im Downstream und bis zu 5 Mbit/sec. im Upstream, ohne Telefonie.
- Die einmalige Bereitstellungsgebühr beträgt 94 € inklusive VOIP-Router. Dieser Preis ist ausschließlich gültig in Verbindung mit einem aktiven Vertrag. Wird der Vertrag innerhalb von zwei Jahren nach Vertragsabschluss aufgelöst, ist der Kunde zur Rückgabe des Routers verpflichtet. Sofern der Kunde keinen VOIP-Router wünscht, sondern selbst beschaffte Hardware einsetzen möchte, reduziert sich die einmalige Bereitstellungsgebühr auf 49 €.
- Der monatlicher Grundpreis beträgt 44,99 €.
- Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate.
- Rechnung online. Auf Wunsch Zusendung einer Papierrechnung gegen einen monatlichen Aufpreis von 3 €.

## 2. Weitere Leistungen und Vertragsbedingungen

### 1. Voraussetzungen

Voraussetzung für die Bereitstellung und Nutzung des von b4k angebotenen Produktes **HORBnet** ist die Verfügbarkeit eines aktiven Netzanschlusses für Telekommunikation am Anschlussort des Kunden.

### 2. Kündigung

- 2.1 Der Vertrag ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils weitere zwölf Monate, wenn nicht spätestens einen Monat vor Ihrem Ablauf gekündigt wird.
- 2.2 Sollte der Kunde innerhalb der Vertragslaufzeit umziehen, kommt die nachfolgende Regelung zur Anwendung:
  - 2.2.1 Erfolgt der Umzug in ein von b4k versorgtes Gebiet und kann der Kunde dort angeschlossen werden läuft der Vertrag weiter. Die Bereitstellungsgebühr von 49 € wird hierbei erneut fällig.
  - 2.2.2 Kann der Kunde an seiner neuen Adresse nicht angeschlossen werden, hat er die Möglichkeit, den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten außerordentlich zu kündigen. Hierbei muss b4k eine amtliche Ummeldebestätigung vorgelegt werden.

### 3. Besondere Bedingungen und Leistungsmerkmale Telefondienstleistungen

- 3.1 Der Telefonanschluss wird in Form eines SIP-Zugangs (IP basierend) realisiert. Bei Einsatz des von b4k empfohlenen Endgerätes (AVM FRITZ!Box 7390) kann der Kunde hierüber zwei analoge Endgeräte und einen internen S0 Bus (ISDN) nutzen. Bei Verwendung eines eigenen Endgerätes hängen die nutzbaren Anschlussmöglichkeiten von diesem ab.
- 3.2 Der vom Endgerät bereitgestellte ISDN-Anschluss kann ausschließlich für Sprachdienste genutzt werden. ISDN Datenübertragungen, ISDN-Faxdienste (G4) und ISDN-Videotelefonie werden nicht unterstützt. Dienstmerkmale, Signallaufzeiten und Reaktionszeiten können von denen eines ISDN-Anschlusses mit NTBA abweichen. An dem vom Endgerät bereitgestellten analogen Anschluss kann ein handelsübliches Faxgerät der Klasse G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) angeschlossen und betrieben werden.
- 3.3 Notrufgeräte wie z.B. Alarmierungsmodule von Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen oder Notrufanschlüsse in Aufzügen können über das Netz von b4k nicht betrieben werden.

- 3.4 Der Aufbau von Datenverbindungen mittels eines Modems oder eines ISDN-Gerätes ist über den Telefonanschluss von b4k technisch nicht möglich.
- 3.5 Dem Kunden stehen zwei Sprachkanäle zur gleichzeitigen Nutzung zur Verfügung.
- 3.6 Die SIP-Zugangsdaten können nur von dem mit diesem Vertrag in direkten Zusammenhang stehenden Internetzugang genutzt werden.
- 3.7 Die Verbindungen werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 % hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Auslegung des Netzes von b4k muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.
- 3.8 **Kostenpflichtige** Sonderrufnummern (Offline Billing) wie 0900x, 0181x, 012x, 118x etc. können über das Netz von b4k nicht angerufen werden.
- 3.9 Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich. Nicht jedoch dann, wenn die Stromversorgung beim Anschlussinhaber unterbrochen ist. Die Notrufabfragestelle kann anhand der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Standort des Anrufers ermitteln.
- 3.10 b4k stellt dem Kunden eine Ortsnetzzufnummer zur Nutzung bereit, die b4k von der Bundesnetzagentur zugewiesen wurde. Alternativ kann ohne weitere Berechnung eine Rufnummer im Rahmen einer Rufnummernportierung von einem bestehenden Anbieter zum Vertragsbeginn übernommen werden. Eine nachträgliche Portierung wird derzeit nicht angeboten. Weitere Rufnummern können gemäß gültiger Preisliste gegen einen monatlichen Aufpreis bestellt werden. Sollte die Rufnummernportierung von einem bestehenden Anbieter aufgrund falscher Angaben des Kunden auf dem Portierungsformular fehlschlagen, behält sich b4k vor, dem Kunden eine Bearbeitungspauschale lt. Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 3.11 Der Kunde kann je Rufnummer jeweils einen kostenfreien Telefonbucheintrag beauftragen. Er kann hierbei festlegen, ob seine Rufnummer in der sog. Inversssuche (Rückwärtssuche nach der Rufnummer) gefunden werden soll oder nicht. Weiterhin kann er festlegen, ob es sich um eine Telefon- oder Faxnummer handelt. Zur Beauftragung hat der Kunde das von b4k bereitgestellte Formular auszufüllen. Folgende Medien können hierbei vom Kunden ausgewählt werden:
  - 3.11.1 Eintrag in gedruckten Verzeichnissen
  - 3.11.2 Eintrag in elektronischen Verzeichnissen
  - 3.11.3 Nutzung in Auskunftsdiensten
- 3.12 Der Kunde kann die Übermittlung seine Rufnummer abgehend deaktivieren (CLIR). Die Funktion kann im Router des Kunden aktiviert werden.
- 3.13 b4k unterstützt das Leistungsmerkmal CLIP. Die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers wird dem angerufenen Teilnehmer übermittelt. Dies funktioniert nur, wenn die Rufnummer der rufenden Seite nicht unterdrückt wurde (CLIR). Das Endgerät des Kunden muss hierbei CLIP unterstützen.
- 3.14 Call-by-Call oder Preselection sind technisch nicht vorgesehen und können nicht genutzt werden.
- 3.15 b4k Telefonie beinhaltet nicht die Herstellung von Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (z. B. sogenannte Werbehotlines).
- 3.16 Der Kunde erhält bei Bedarf einen Einzelverbindungs nachweis in elektronischer Form. Der Umfang ist nach TKG (§99) beschränkt.

#### 4. Besondere Bedingungen und Leistungsmerkmale Internetzugang

- 4.1 Der Internetzugang wird mit einer Verfügbarkeit von 97 % im Jahresmittel bereitgestellt. Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.
- 4.2 Der Kunde hat keinen Anspruch auf Zuteilung einer sogenannten öffentlichen IPv4-Adresse. Bei Zuteilung einer sogenannten privaten IPv4-Adresse bestehen in der Regel keine

Einschränkungen in der Internetkommunikation. Einzig Anwendungen wie das sogenannte Filesharing lassen sich unter Umständen dann nur eingeschränkt nutzen.

- 4.3 Über den Internetzugang kann der Kunde derzeit nur mit IPv4-Adressen kommunizieren.
- 4.4 Die vom Kunden maximal nutzbare Anschlussbandbreite hängt maßgeblich von den physikalischen Parametern der Anschlussleitung (TAL) des Kunden ab. Diese sind abhängig von der Entfernung des Anschlussortes des Kunden zum sogenannten DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer), dem Signal-Rausch-Abstand, Störsignalen, Reflexionen und dem Aderquerschnitt. Eine genaue Aussage über die maximal mögliche Anschlussbandbreite kann dem Kunden erst nach der erstmaligen Synchronisation des DSL-Modems gemacht werden.
- 4.5 Das Produkt **HORBnet Komfort plus 50** wird dem Kunden innerhalb folgender Anschlussbandbreitenkorridore überlassen:
  - 4.5.1 Downstream 40.000 bis 50.000 kbit/s.
  - 4.5.2 Upstream 1.000 bis 5.000 kbit/s.
- 4.6 Folgende weitere Parameter, die außerhalb des Einflussbereiches von b4k liegen, können die vom Kunden nutzbare Bandbreite unter die Anschlussbandbreite einschränken:
  - 4.6.1 Auslastung und Anbindung der Server des Dienste Anbieters.
  - 4.6.2 Vom Endkunden verwendeter PC-Systeme.
  - 4.6.3 Vom Endkunden verwendete LAN/WLAN-Infrastruktur.
  - 4.6.4 Die momentane Auslastung des Internetbackbones.
- 4.7 Das Produkt **HORBnet Komfort 25** wird dem Kunden innerhalb folgender Anschlussbandbreitenkorridore überlassen:
  - 4.7.1 Downstream von 15.000 bis 25.000 kbit/s.
  - 4.7.2 Upstream von 1.000 bis 5.000 kbit/s.
- 4.8 Folgende weitere Parameter, die außerhalb des Einflussbereiches von b4k liegen, können die vom Kunden nutzbare Bandbreite unter die Anschlussbandbreite einschränken:
  - 4.8.1 Auslastung und Anbindung der Server des Dienste Anbieters.
  - 4.8.2 Vom Endkunden verwendeter PC-Systeme.
  - 4.8.3 Vom Endkunden verwendete LAN/WLAN-Infrastruktur.
  - 4.8.4 Die momentane Auslastung des Internetbackbones.
- 4.9 Das Produkt **HORBnet Web 25** wird dem Kunden innerhalb folgender Anschlussbandbreitenkorridore überlassen:
  - 4.9.1 Downstream von 15.000 bis 25.000 kbit/s.
  - 4.9.2 Upstream von 1.000 bis 5.000 kbit/s.
- 4.10 Folgende weitere Parameter, die außerhalb des Einflussbereiches von b4k liegen, können die vom Kunden nutzbare Bandbreite unter die Anschlussbandbreite einschränken:
  - 4.10.1 Auslastung und Anbindung der Server des Dienste Anbieters.
  - 4.10.2 Vom Endkunden verwendeter PC-Systeme.
  - 4.10.3 Vom Endkunden verwendete LAN/WLAN-Infrastruktur.
  - 4.10.4 Die momentane Auslastung des Internetbackbones.

## 5. Rechnung

- 5.1 b4k stellt dem Kunden monatlich eine Rechnung per E-Mail kostenfrei zu. In dieser sind die nach der jeweils gültigen b4k Preisliste und über den b4k Anschluss geführten kostenpflichtigen Gespräche sowie der monatliche Grundpreis aufgeführt. Auf Wunsch erhält der Kunde gegen Aufpreis eine gedruckte Rechnung in Papierform auf dem Postweg an die im Auftrag angegebene Anschrift zugeschickt.

## 6. Installation beim Kunden / Genutzte Endgeräte

- 6.1 Die Installation erfolgt durch Selbstmontage beim Kunden. Auf Wunsch kann die Installation in den Räumlichkeiten gegen Aufpreis von b4k vorgenommen werden.

6.2 b4k liefert auf Wunsch kostenpflichtig geeignete und konfigurierte Hardware zur Nutzung des Anschlusses. Alternativ kann der Kunde einen selbst beschafften Router verwenden. Hierfür ist derzeit ausschließlich das Gerät AVM FRITZ!Box 7390 geeignet. In diesem Fall erhält der Kunde alle notwendigen Zugangsdaten und ist selbst für die Konfiguration seines Endgerätes verantwortlich.

## 7. Service

b4k beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Umgebung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Der Verantwortungsbereich von b4k endet hierbei an der ersten TAE- bzw. RJ45-Anschlussdose beim Kunden im Haus, an der die Anschlussleitung übergeben wird. Für Leitungsstörungen nach dieser ersten Dose bei einer evtl. kundenseitigen Inhouse-Verkabelung ist der Kunde für deren Beseitigung verantwortlich. Ebenso liegt die Funktionalität des angeschlossenen Endgerätes (Routers) im Verantwortungsbereich des Kunden. Sollte der Router über b4k bezogen worden und defekt sein, stellt b4k im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung Ersatz zur Verfügung.

### Weiterhin erbringt b4k folgende Service-Leistungen:

- 7.1 b4k nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr Störungen unter dem Service-Telefon 0 74 51 6 15 90 00 oder per E-Mail unter [support@horbnet.de](mailto:support@horbnet.de) entgegen.
- 7.2 In den Servicezeiten MO-FR (soweit kein gesetzlicher Feiertag) von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr beträgt die Reaktionszeit, innerhalb derer der Kunde einen Status über seine Störung erhält, drei Stunden.
- 7.3 Die Entstörfrist beträgt 48 Stunden.
- 7.4 Bei Störmeldungen, die werktags nach 18:00 Uhr eingehen, beginnt die Entstörfrist am darauf folgenden Werktag um 08:00 Uhr.
- 7.5 Am Wochenende (SA und SO) sowie an gesetzlichen Feiertagen wird die Entstörfrist ausgesetzt.
- 7.6 Die Entstörfrist gilt nicht, wenn zur Ursachenbehebung Tiefbaumaßnahmen erforderlich sind.
- 7.7 Sollte die Entstörung einen Technikerbesuch beim Kunden vor Ort erfordern, wird dieser vorab mit einem möglichen Besuchszeitfenster mit dem Kunden von vier Stunden zwischen 08:00 und 18:00 Uhr vereinbart.
- 7.8 Wird der Technikerbesuch im von b4k vorgeschlagenen Zeitfenster vom Kunden nicht angenommen oder der Kunde vor Ort nicht angetroffen, wird die Entstörfrist ausgesetzt.
- 7.9 Mögliche Kosten (Anfahrt/Arbeitszeit des Technikers) die durch einen kundenseitig versäumten Termin entstehen, kann b4k gemäß Ihrer Preisliste dem Kunden in Rechnung stellen.
- 7.10 Sollte b4k die Entstörfrist nicht einhalten, erhält der Kunde, gemessen an der 48 Stunden überschreitenden Ausfallszeit, eine Gutschrift im Verhältnis zu seiner monatlichen Grundgebühr.

## 8. Zusätzliche Leistungen von b4k

b4k erbringt optional folgende zusätzliche Leistungen gemäß ihrer Preisliste:

- 8.1 Anschluss und Konfiguration von geeigneten Geräten über LAN oder WLAN an das Netz von b4k
- 8.2 Konfiguration des kundenseitig eingesetzten Routers
- 8.3 Konfiguration des E-Mail-Clients.
- 8.4 Anschluss vorhandener Telefon-/TK-Anlage
- 8.5 Funktionstests
- 8.6 Einweisungen und Schulungen
- 8.7 An- und Abfahrten sowie Dienstleistungen, falls der Kunde aufgrund eines vermeintlich gestörten Anschlusses auf einem Technikerbesuch besteht und der Ausfall nicht im Verantwortungsbereich von b4k liegt.