

Leistungsbeschreibung

DUISBURG CITYCOM Home



1. Allgemeines

Die DCC DuisburgCityCom GmbH (im Folgenden: DCC) bietet je nach vertraglicher Vereinbarung und im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen zu einem Internetanschluss inkl. Internetflatrate an. Die Internetprodukte können durch optional buchbare zusätzliche Leistungen wie Festnetztelefonie und TV-Pakete erweitert und ergänzt werden. Das Angebot der DCC umfasst folgende Hauptprodukte:

Typ	Produkt
Internet	DUISBURG CITYCOM DSL Home DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home
Telefonie (optional, falls beauftragt)	DUISBURG CITYCOM Voice Home
TV (optional, falls beauftragt)	DUISBURG CITYCOM TV Home DUISBURG CITYCOM TV Plus Home

DUISBURG CITYCOM TV Plus Home setzt den Bezug von DUISBURG CITYCOM TV Home voraus und kann auch ohne einen Internetanschluss gebucht werden. Für Festnetz Telefonie ist ein Produkt des Typs Internet Leistungsvoraussetzung.

DCC erbringt diese Leistungen zu den nachfolgenden beschriebenen Bedingungen für die Dauer des Vertrages.

Die Nutzung des Internet-, Telefon- und TV-Anschlusses erfordert eine Stromversorgung in den Räumlichkeiten des Kunden; eine Stromversorgung aus dem DCC Netz ist – auch bei Stromausfall beim Kunden – nicht möglich.

2. Internetdienst

2.1. Bereitstellung eines Breitbandanschlusses

DCC überlässt dem Kunden einen Breitbandanschluss mit Zugang zum öffentlichen Internet. Der Internetanschluss wird über das Internet-Protokoll Version 6 (IPv6) realisiert. Bei der Einwahl wird ein dynamischer IPv6-Prefix zugeteilt; die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert (DS-Lite). Die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen im lokalen Netz des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung) ist nur über IPv6 uneingeschränkt möglich und kann bei Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, ggf. eingeschränkt sein.

Die Ausführung des jeweiligen Anschlusses erfolgt abhängig von der Verfügbarkeit des DCC Glasfasernetzes an der Anschlussadresse des Kunden und der Art der Gebäudeverkabelung als

DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home

Glasfaser-Anschluss mit Bereitstellung des Internet-/Telefonanschlusses neben dem Glasfaser-Abschlusspunkt. Bei Mehrfamilienhäusern befindet sich der Glasfaserabschlusspunkt i.d.R. in den Räumlichkeiten des Kunden, bei Gebäuden mit einer Wohneinheit befindet sich der Glasfaserabschlusspunkt dagegen i.d.R. im Keller.

DUISBURG CITYCOM DSL Home

DSL-Anschluss (G.fast) über eine Teilnehmeranschlussleitung (TAL) im Gebäude bis in die Wohnung des Kunden. Voraussetzung für den Glasfaser-Anschluss sind der Anschluss des Gebäudes an das DCC Glasfasernetz sowie bei Zuführung über die Hausverkabelung eine geeignete Verkabelung, eine vom Hauseigentümer unterzeichnete Nutzungsvereinbarung und abhängig von der Art der Hausverkabelung eine Telefonabschlusseinheit (TAE), eine Multimediaanschlussdose (MMD) bzw. Glasfaser-Anschlussdose bzw. LAN-Anschlussdose (RJ45) in der Wohnung des Kunden. Voraussetzung für den DSL-Anschluss (G.fast) ist eine vorhandene, unbeschaltete Teilnehmeranschlussleitung im Gebäude und eine Telefonabschlusseinheit (TAE-Dose) in der Wohnung des Kunden.

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

2.2. Übertragungsgeschwindigkeit(en)

Die Übertragungsgeschwindigkeiten richten sich nach dem in der Beauftragung gewählten Tarif und der am Standort des Kunden verfügbaren Anschluss-technologie. Sie liegen zwischen den angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten; eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb dieses Korridors wird vertraglich nicht geschuldet.

Produkt	Downstream (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal
DUISBURG CITYCOM DSL Home 150	90	135	150
DUISBURG CITYCOM DSL Home 300	180	270	300
DUISBURG CITYCOM DSL Home 500	300	450	500
DUISBURG CITYCOM DSL Home 1000	600	900	1.000
Produkt	Upstream (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal
DUISBURG CITYCOM DSL Home 150	37,5	67,5	75
DUISBURG CITYCOM DSL Home 300	75	135	150
DUISBURG CITYCOM DSL Home 500	125	225	250
DUISBURG CITYCOM DSL Home 1000	250	450	500

Produkt	Downstream (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 150	135	150	150
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 300	270	300	300
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 500	450	500	500
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 1000	900	1.000	1.000
Produkt	Upstream (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 150	67,5	75	75
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 300	135	150	150
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 500	225	250	250
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 1000	450	500	500

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten gelten am Netzabschlusspunkt. Die maximalen Werte entsprechen der jeweils vereinbarten Downstream- bzw. Upstream-Geschwindigkeit. Abhängig von den technischen Eigenschaften der verwendeten Endgeräte (Router, PC, und deren Software „Betriebssystem, Anwendungssoftware“) können die nutz- und messbaren Werte niedriger ausfallen (insbesondere über WLAN). Die an der LAN-Schnittstelle des Routers verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten können zudem durch die maximale Datenübertragungsrate dieser Schnittstelle begrenzt werden (max. 100 Mbit/s bei Fast-Ethernet, 1.000 Mbit/s bei Gigabit-Ethernet). Bei einem Glasfaser-Anschluss bis in die Wohnung beträgt die maximale Datenübertragungsrate derzeit 1.000 Mbit/s (Gigabit-LAN-Schnittstelle des DCC Glasfaser-Abschlussgerätes). Die nutz- und messbaren Internet-Übertragungsgeschwindigkeiten weichen in diesen Fällen ggf. geringfügig von den angegebenen Maximalgeschwindigkeiten ab. Bei einem Glasfaser-Anschluss mit Zuführung in die Wohnung des Kunden

über die Telefon-Hausverkabelung ist die erreichbare Maximalgeschwindigkeit abhängig von Ausführung und Qualität der Hausverkabelung.

2.3. Datenvolumen

Der vom Kunden in Anspruch genommene Datentransfer ist durch das monatliche Entgelt (Internetflatrate) abgedeckt. Es fallen keine weiteren Einwahl-, Verbindungs- oder Volumenkosten für den Internetzugang über den DCC Anschluss an.

2.4. Inbetriebnahme

Den Glasfaser-Anschluss (DUISBURG CITYCOM DSL Home, DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home, DUISBURG CITYCOM TV Home) stellt die DCC funktionsfähig am jeweiligen Netzabschlusspunkt zur Verfügung. Die Inbetriebnahme des Anschlusses bis zu diesem Punkt erfolgt gegebenenfalls durch einen DCC Techniker. Der Anschluss und die Inbetriebnahme der Endgeräte hinter dem Netzabschlusspunkt der DCC erfolgt durch den Kunden. Für die Inbetriebnahme der Endgeräte ist sowohl für den Netzabschlusspunkt als auch für die Endgeräte freie 230V-Steckdosen in Reichweite erforderlich. Das von der DCC nach Maßgabe der Ziffer 2.6 und 10.1 überlassene Endgerät (Basis-Router oder Premium Router) konfiguriert sich nach Verbindung an Strom und Netzabschlusspunkt der DCC seitens des Kunden automatisch beim erstmaligen Anstecken. Kundeneigene Endgeräte entsprechend Ziffer 2.5 sowie nach Maßgabe der Ziffer 4.6 überlassene Endgeräte (DVB-C Receiver) sind vom Kunden selbst zu konfigurieren.

2.5. Eigenes Endgerät, Zugangsdaten und Netzabschlusspunkt

Dem Kunden steht es frei, ein eigenes, geeignetes Endgerät zu verwenden. Hierfür stellt DCC dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten und die Schnittstellenbeschreibung für den Netzabschlusspunkt (Übergabepunkt zwischen DCC und Kunde an dem DCC die Dienste bereitstellt) zur Verfügung. Je nach verwendetem Endgerät können jedoch Leistung und Qualität der Dienste auf dem Endgerät ggf. beeinträchtigt sein. Aus daraus resultierenden Einschränkungen beim Betrieb eigener Endgeräte entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Bei einem Glasfaser-Anschluss wird je nach Ausführung des Anschlusses zusätzlich ein Glasfaser-Abschlussgerät (ONT) oder – wenn stattdessen eine zentrale Glasfaser-Abschlusseinheit im Keller verbaut ist – ggf. ein Netzteil für diese Abschlusseinheit benötigt. Das entsprechende Gerät wird dem Kunden zur Nutzung überlassen. Der Netzabschlusspunkt ist abhängig von der Ausführung des Anschlusses die 1. TAE-Dose in den Räumlichkeiten des Kunden, der TAE-Anschluss des Netzteils für die Glasfaser-Abschlusseinheit oder der LAN-Anschluss des Glasfaser-Abschlussgerätes. Er ermöglicht durch Anschaltung eines geeigneten Endgerätes den Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz. DCC behält sich vor, die technische Ausführung des Netzabschlusspunktes an die technische Entwicklung und betrieblichen Belange anzupassen und zu ändern. Die Verantwortung für den Betrieb von Endgeräten am Netzabschlusspunkt liegt beim Kunden.

2.6. Endgerät (Basis Router)

DCC überlässt und wartet einen für das DCC-Netz optimierten Basis-Router, falls der Kunde sich nicht für den optionalen Premiumrouter entscheidet, am Leistungsort für den Zeitraum der Vertragsdauer, der den Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und den Anschluss von Telekommunikationsendgeräten (z. B. PC, Telefon) ermöglicht. Der Kunde erhält das Endgerät postalisch vor dem Installationstermin zugesandt. Der Basis-Router verbleibt im Eigentum der DCC. Sollte ein Austausch des Gerätes erforderlich sein (bspw. im Rahmen der Gewährleistung), besteht kein Anspruch auf Bereitstellung des gleichen oder eines anderen bestimmten Endgeräts. Der Basis Router beinhaltet u.a. einen Anschluss für analoge Telefone/Faxgeräte. Der Basis Router kann zusätzliche Leistungsmerkmale (z.B. TK-Anlage, DECT) beinhalten,

die der Kunde nutzen kann. Ein Ersatzgerät wird jedoch in seinen für den Vertrag wesentlichen Funktionen dem Ursprungsgerät entsprechen („fit in form & function“). Die Bereitstellung eines Basis-Routers erfolgt nicht, sofern sich der Kunde für einen Premiumrouter im Rahmen der optionalen Zusatzleistungen nach Ziffer 10.1 entschieden hat.

3. Telefonanschluss

DCC überlässt (falls beauftragt) dem Kunden einen Telefonanschluss (Voice Home) mit einem Sprachkanal in der Ausführung als IP-Anschluss über das DCC Next-Generation-Network (NGN). Der Kunde kann mit Hilfe eines angeschalteten analogen Endgerätes Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen. Die Abrechnung der Verbindungen erfolgt gemäß dem gewählten Telefonie-Flat-Paket (vgl. Ziffer 3.1, 10.3 und 10.4. Die Entgelte der Telefonie-Flat-Pakete und die Verbindungspreise für Verbindungen außerhalb der jeweiligen Flatrate, sind der Preisliste zu entnehmen. Neben einem Sprachkanal und drei inklusiven Rufnummern sind in Voice Home folgende Leistungsmerkmale enthalten:

3.1. Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz

Das Basis-Produkt „Voice Home“ umfasst eine Telefon-Flatrate für alle Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz. Ausgenommen hiervon sind Verbindungen in andere internationale Festnetze, Mobilfunknetze, zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Einwahlrufnummern gemäß Blacklist, zu Rufnummern der Gasse 032x, sowie dauerhafte Anrufweitschaltungen und Rückruffunktionen. Diese Verbindungen werden gemäß den in der Preisliste bzw. der Preisliste Gesprächsgebühren angegebenen Entgelten abgerechnet. Auch besteht die Möglichkeit eine Mobilfunk- oder EU-Flatrate entsprechend Ziffer 10.3 und 10.4 der Leistungsbeschreibung als optionale Zusatzleistung hinzu zu buchen.

Der Telefonanschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Basis der Sprach-Flatrate in das deutsche Festnetz ist, dass monatlich nicht mehr als 3000 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden.

3.2. Rufnummer und Rufnummernportierung

Der Kunde erhält eine Rufnummer aus dem Rufnummernraum, der der DCC von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Alternativ kann der Kunde bei entsprechender Beauftragung seine bestehende Rufnummer, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde, kostenlos in das Telefonnetz der DCC mitnehmen (Rufnummernportierung). Die Portierung einer oder mehrerer zugeteilter Rufnummern der DCC von deren Telefonnetz zu einem anderen Anbieter erfolgt gegen Entrichtung einer der Preisliste zu entnehmenden Verwaltungskostenpauschale. Die Höhe der Verwaltungskostenpauschale ist der entsprechenden Preisliste zu entnehmen. Die Portierung kann nur innerhalb desselben Ortsnetzes erfolgen.

3.3. Rufnummernanzeige

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt (CLIP), sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird. Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses standardmäßig an den gerufenen Anschluss übermittelt, sodass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr (112 und 110) sowie den Rufnummern 124 124 und 116 117 kann diese Übermittlung fallweise oder auf gesonderten Antrag des Kunden (im Kundenportal) ständig unterdrückt werden (CLIR).

3.4. Anrufweitschaltung (CF)

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss entweder ständig (CFU) oder für den Fall, dass, der Anschluss des Kunden besetzt ist (CFB) zu einem anderen Anschluss weitergeleitet werden. Den Zielanschluss und die Art der Weitschaltung kann der

Kunde an seinem Anschluss durch Selbsteingabe festlegen. Dem Zielanschluss wird, sofern der Netzbetreiber des Zielanschlusses dies unterstützt, der Vorgang der Rufweiterschaltung sowie ggf. die Rufnummer des Anschlusses übermittelt. Die Anwendbarkeit der Anrufweiterschaltung ist abhängig von den vom Kunden benutzten Endgeräten.

3.5. Telefax-Verbindungen

Telefax-Verbindungen werden über das G.711 Protokoll realisiert, T.38 wird im DCC Netz nicht unterstützt.

3.6. Verbindungsnetzbetreiberleistungen

Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter (z.B. Call-by-Call), Dienste des Offline Billings, sowie Datenübertragungen und Interneteinwahl über den Sprachkanal sind gegenwärtig nicht möglich.

3.7. Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche

Die DCC sperrt für ihre Kunden auf Wunsch den Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl 0180-, 0137- beginnen, sowie in deutsche Mobilfunk- und / oder Satellitennetze sowie für Auslandsgespräche.

3.8. Sperrung bei Verdacht des Missbrauchs des Telefonanschlusses

Die DCC ist entsprechend der gesetzlichen Vorschriften berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Anschluss des Kunden vorübergehend zu sperren, sollte bei einem erhöhten Verbindungsaufkommen der begründete Verdacht bestehen, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

3.9. Qualität und mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit

Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98 % hergestellt. Darunter ist die Wahrscheinlichkeit zu verstehen, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergabepunkt am Eingang des DCC Netzes zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

3.10. Notruf bei Stromausfall

Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich.

3.11. Rechnungsstellung und Einzelverbindungsachweis (EVN)

Die DCC betreibt ein Portal für ihre Kunden. Die DCC wird dem Kunden die jeweiligen Zugangsdaten zur Nutzung des Kundenportals nach Vertragsschluss übermitteln. Die von der DCC monatlich übermittelten Rechnungen werden dem Kunden in seinem Kundenportal-Postfach zur Einsicht und zum Download zur Verfügung gestellt. Die Rechnung enthält eine Aufstellung der zu zahlenden Verbindungsleistungen, soweit diese nicht von einem der Telefon-Flat-Tarife erfasst werden.

Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Einzelverbindungen in zeitlicher Abfolge (Einzelverbindungsachweis). Sollte der Kunde eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung nicht bereits im Antragsformular beantragt haben, kann er dies jederzeit für die Zukunft über das Kundenportal unter portal.duisburgcity.com nachholen. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Die Verbindungsdaten, welche zu Rechnungszwecken gespeichert werden, sind spätestens sechs Monate nach Versand der Rechnung von der DCC zu löschen, sofern zuvor keine Beanstandungen gegen die Rechnung erhoben wurden.

3.12. Telefonbucheintrag/Auskunft

Auf Antrag des Kunden wird DCC den entsprechenden Kundendatensatz des jeweiligen Kunden zum Zwecke der Eintragung in ein öffentlich gedrucktes und/ oder elektronisches Endnutzerverzeichnis (z.B.

Telefonbuch, Internet) und / oder für Erteilung von telefonischen Auskünften weiterleiten. Der Kundendatensatz besteht aus dem Namen und der ersten Rufnummer des Kunden. Die Adresse des Kunden kann optional eingetragen werden. Der Eintrag ist für den Kunden kostenlos. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes in seinem Antrag einschränken bzw. ihr später ganz oder teilweise widersprechen (vgl. Datenschutzhinweise). Der Kunde kann von der DCC jederzeit auch noch nachträglich die Eintragung und Speicherung seiner Daten in ein Endnutzerverzeichnis verlangen. Dies gilt auch für die Möglichkeit seinen Eintrag jederzeit nachträglich berichtigen oder löschen zu lassen.

4. TV-Anschluss

4.1. DUISBURG CITYCOM TV Home

Die DCC überlässt dem Kunden einen Anschluss an ihr HFC Netz (Hybrid Fibre Coax Netz) und stellt ihm darüber Programmsignale nach Maßgabe der Gesetze, Entscheidungen Dritter wie z. B. Landesmedienanstalten für eine in der Senderliste benannte Mindestanzahl an Fernseh- und Hörfunkprogrammen Dritter zur Nutzung zur Verfügung (TV-Anschluss „DUISBURG CITYCOM TV Home“). Die DCC schuldet weder die Verwendung bestimmter Übertragungstechniken (analog oder digital, verschlüsselt oder unverschlüsselt), eine bestimmte Auflösung, noch die Verfügbarkeit bestimmter Fernseh- oder Hörfunkprogramme über den TV-Anschluss.

4.2. DUISBURG CITYCOM TV Plus Home

Im Rahmen eines Pay-TV-Produkts („DUISBURG CITYCOM TV Plus Home“) stellt die DCC dem Kunden über den vertragsgegenständlichen Anschluss an das HFC Netz die Programmsignale für eine in der Senderliste angegebene Anzahl von Fernseh- und Hörfunkprogrammen (sogenannte Programmpakete) zur Verfügung. Innerhalb des einzelnen Programmpaketes ist die DCC in der Bereitstellung der einzelnen Programme frei, d.h. sie schuldet nicht die Verfügbarkeit bestimmter Programminhalte oder Programme und kann die Zusammensetzung des jeweiligen Programmpaketes ändern, solange hierbei der Gesamtcharakter des Programmpaketes erhalten bleibt.

Soweit die DCC aufgrund eines nicht von ihr zu vertretenden Umstandes nicht mehr über die Rechte zur Übermittlung eines gesamten Programmpaketes verfügt oder der Programmanbieter den Betrieb eines Programms einstellt oder bei für sie zwingenden Entscheidungen der Landesmedienanstalt in Bezug auf die Einstellung oder den Austausch eines Programms, ist sie berechtigt, das betroffene Programmpaket bzw. die über den TV-Anschluss empfangbaren Fernseh- und Hörfunkprogrammen Dritter zu verändern, einzuschränken oder einzustellen.

Wird die DCC von einem Vorlieferanten dauerhaft nicht mehr mit einem Pay-TV-Produkt (oder wesentlichen Teilen davon) beliefert (z.B. weil der Vorlieferant den Vertrieb dieses Pay-TV-Produkts eingestellt hat), so ist die DCC berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden über die Bereitstellung dieses Pay-TV-Produkts auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die DCC wird den Kunden eine solche Nichtverfügbarkeit des Pay-TV-Produkts unverzüglich in Textform mitteilen und ihm etwaige bereits im Voraus gezahlte Entgelte für die Nutzung des Pay-TV-Produkts unverzüglich erstatten.

Art und Umfang der Vertragsleistungen können durch gesetzliche Vorgaben sowie Entscheidungen öffentlich-rechtlicher Behörden (wie z.B. der Landesmedienanstalten) beeinflusst werden. Zur Umsetzung solcher gesetzlicher Vorgaben oder behördlicher Entscheidungen ist die DCC berechtigt, die Vertragsleistungen dementsprechend zu ändern

4.3. Vertragsbesonderheiten (TV-Grundversorgung über Vermieter)

Besteht zwischen der DCC und dem Eigentümer des vom Kunden bewohnten Gebäudes ein Vertrag über die TV-Versorgung des gesamten Gebäudes, beziehen sich die Vertragsleistungen der DCC allein auf den Vertrag zwischen dem Kunden und der DCC (DUISBURG CITYCOM TV Plus Home).

4.4. Vorleistungen Dritter

Die DCC ist für die Erbringung bestimmter Vertragsleistungen auf die Lieferung kongruenter Vorleistungen ihrer Lieferanten angewiesen (z.B. die Zurverfügungstellung der Programmsignale durch die Fernsehsender in übermittlungsfähiger Qualität). Soweit die DCC solche erforderlichen, kongruenten Vorleistungen von Dritten eingekauft hat und die DCC nicht richtig oder nicht rechtzeitig von ihren Lieferanten beliefert wird und infolgedessen ihre Vertragsleistung nicht oder im Wesentlichen nicht vertragsgemäß erbringen kann, kann die DCC die Erbringung ihrer hiervon betroffenen Vertragsleistungen aussetzen, bis die Lieferung der erforderlichen Vorleistungen wieder richtig und rechtzeitig erfolgt. Dies

gilt nicht, soweit die nicht rechtzeitige oder nicht richtige Lieferung von der DCC zu vertreten ist. Die DCC wird den Kunden unverzüglich schriftlich oder in Textform über eine solche Nichtverfügbarkeit einer Vertragsleistung informieren. Für den Zeitraum der Nichtverfügbarkeit von Vertragsleistungen wird das hierfür bereits im Voraus gezahlte Entgelt (ggf. anteilig) von der DCC unverzüglich erstattet. Gesetzlich bestehende Rechte beider Parteien, den betroffenen Vertrag bei einer länger dauernden Nichtverfügbarkeit einer Vertragsleistung zu kündigen, bleiben unberührt.

4.5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt,

- die Signale zur öffentlichen Vorführung oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten,
- die Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten,
- für die Inanspruchnahme des Signals durch Dritte ein Entgelt zu verlangen,
- andere vom Privatgebrauch urheberrechtlich nicht gedeckte Nutzungen vorzunehmen.
- Der Kunde ist für die sorgfältige und regelmäßige Sicherung für vom Kunden auf der in Verbindung mit dem (von der DCC erworbenen oder überlassenen) DVB-C Receiver genutzten Festplatte gespeicherte Inhalte allein verantwortlich. Im Falle eines Datenverlustes hat der Kunde keinen Anspruch auf die Reproduktion verlorengegangener Daten.
- Sofern der Kunde zur Nutzung der Pay-TV-Produkte der DCC geeignete Endgeräte verwenden möchte, die nicht von der DCC zur Verfügung gestellt oder erworben wurden, obliegt dem Kunden die Überprüfung der Eignung dieser Endgeräte zum Empfang der Pay-TV-Produkte. Solche Endgeräte müssen bestimmte Anforderungen erfüllen (z.B. Verschlüsselungssystem, Jugendschutz), um zum Empfang der Programmbouquets fähig zu sein. Die DCC bietet keine technische Unterstützung für vom Kunden selbst beschaffte Endgeräte.

Bei der Nutzung einer SmartCard in Verbindung mit einem vom Kunden selbst beschafften Endgerät obliegt es dem Kunden, die Systemkonformität sicherzustellen und einen Missbrauch der SmartCard auszuschließen.

4.6. Endgerät (DVB-C Receiver / SmartCard)

Für den Empfang der von der DCC übertragenen Programmsignale benötigt der Kunde ein entsprechendes Endgerät. Soweit die Programmsignale in digitaler Form übertragen werden, ist ein DVB-C Receiver mit digitalem Empfangsteil (DVB-C) oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil (DVB-C) erforderlich. Soweit die Programmsignale verschlüsselt übertragen werden, sind eine SmartCard und ggf. ein entsprechendes Entschlüsselungsmodul (Conax System) erforderlich. Um die Inhalte von HDTV-Angeboten empfangen und optimal darstellen zu können, benötigt der Kunde Endgeräte, die HDTV-Signale verarbeiten können sowie ein für hochauflösende Darstellungen geeignetes Display.

Die DCC stellt dem Kunden auf Wunsch für die Laufzeit des Vertrages über den TV-Anschluss, HD-Produkt oder Pay-TV-Produkt eine SmartCard und/oder falls gesondert beauftragt ein Endgerät (z. B. einen DVB-C Receiver (HD) oder ein HD Modul CI+) zur Verfügung und schaltet die SmartCard für die vertraglich vereinbarten Produkte frei. Bei Bedarf kann der Kunde für das gebuchte HD+ Paket auch eine zweite und eine dritte Smartcard beauftragen, die mit jeweils einem weiteren Empfangsgerät gepairt werden und für den Empfang des HD+ Paketes an diesen Geräten verwendet werden können. Bei dem deluxe und dem deluxe XL Paket ist das HD+ Paket bereits enthalten, so dass bei diesen beiden Paketen jeweils ebenfalls eine zweite und dritte Smartcard beauftragt werden kann, die mit jeweils einem weiteren Empfangsgerät gepairt werden und für den Empfang des HD+ Paketes an diesen Geräten verwendet werden können. Bei allen übrigen TV Plus Paketen kann jedes Paket nur einer einzigen Smartcard zu gebucht werden. Alternativ

können auch mehrere verschiedene DUISBURG CITYCOM TV Plus Home Programpakete zusammen auf eine gemeinsame Smartcard aktiviert werden. Die gesamte Hardware verbleibt im Eigentum der DCC bzw. des SmartCard-Herstellers, soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Sollte ein Austausch des Gerätes erforderlich sein (bspw. im Rahmen der Gewährleistung), besteht kein Anspruch auf Bereitstellung des gleichen oder eines anderen bestimmten Endgeräts. Bei der Nutzung eines CI+ Moduls kann die Zahl der empfangbaren Sender aufgrund verpflichtender Vorgaben der Programmveranstalter reduziert sowie die Wiedergabe und Nutzung von empfangsgeräteabhängigen Zusatzfunktionen (z. B. Timeshift, Aufnahme) eingeschränkt oder unmöglich sein. Weiterhin können ggf. nicht alle Zusatzdienste der DCC genutzt werden. Die DCC kann verlangen, dass die überlassene SmartCard ausschließlich in Verbindung mit einem der SmartCard zugeordneten Endgerät verwendet wird. Außerdem ist die DCC berechtigt, ausschließlich SmartCards zu überlassen, die nur im Zusammenhang mit einem der SmartCard zugeordneten Endgerät genutzt werden können. Der Kunde ist verpflichtet, sowohl bei Vertragsbeginn als auch bei einem späteren Wechsel des Receivers/Entschlüsselungsmoduls die Seriennummer des Receivers/Entschlüsselungsmoduls mitzuteilen und die auf der SmartCard und/oder dem Receiver/Entschlüsselungsmodul enthaltene Software (außer in den Fällen von §§ 69d Abs. 2 und 3, 69e UrhG) weder abzuändern noch zurückzuentwickeln oder zu übersetzen. Er ist weiterhin verpflichtet, Dritten (außer Haushaltsangehörigen) nicht ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der DCC das bereitgestellte Endgerät und/oder die SmartCard zur ständigen Alleinnutzung zu überlassen.

Der Kunde hat mit dem von der DCC überlassenen Endgeräte(n) und der SmartCard sorgsam umzugehen. Etwaige Mängel oder Schäden an dem Endgerät sind der DCC unverzüglich anzuzeigen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der Nutzung durch ihn oder Dritte entstehen.

5. Austausch

Die DCC ist berechtigt, die überlassenden Endgeräte jederzeit auszutauschen, sofern hierfür wichtige und vertretbare Gründe (z.B. sicherheitsrelevante Aspekte bei den Endgeräten, Netzintegrität oder Einhaltung von Verschlüsselungsvorgaben) vorliegen.

Die DCC ist berechtigt, alle dem Kunden von der DCC überlassenen Endgeräte mittels automatisch über das Netz der DCC ausgesandter Softwareupdates zu aktualisieren. Ferner ist die DCC berechtigt, technische Änderungen an diesen Endgeräten vorzunehmen, sofern sie unerheblich (z.B. Updates von Kanalbelegungslisten) oder technisch notwendig (Softwareupdates) sind.

6. Entstörung

Die DCC beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Störungsannahme erfolgt ausschließlich über den die DCC Hotline unter der Telefonnummer **0203-604-2001** zu den unten genannten Servicezeiten.

Jährliche Verfügbarkeit der Anbindung am Netzabschlusspunkt	99,5 %
Jährliche Durchlasswahrscheinlichkeit des Telefondienstes am Netzabschlusspunkt	98 %
Störungsannahme & Servicebereitschaft	Mo.-Fr.: 8-20 Uhr Sa. 8-18 Uhr
Entstörfrist pro Störungsereignis	24 Stunden
Rückmeldung	Nach Beseitigung
Wartungsfenster	werktags: 1-6 Uhr
Messung der Ausfallzeit	durch Störungsticket
Eröffnung einer Störung	Störungsmeldung durch Kunden

6.1. Störungsannahme & Servicebereitschaft

Eine Störungsmeldung über die Hotline ist zu den unter Ziffer 6 angegebenen Servicezeiten möglich. Die DCC wird den Eingang der

Störungsmeldung unverzüglich gegenüber dem jeweiligen Kunden dokumentieren.

Die DCC bearbeitet eingegangene Störungen innerhalb der Servicezeiten Montag bis Freitag von 08.00 bis 20.00 Uhr und Samstag von 08.00 bis 18.00 Uhr (nachfolgend auch „Servicebereitschaft“). Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage in NRW. Dem Kunden obliegt bei der entsprechenden Entstörungsmaßnahme eine Mitwirkungspflicht.

6.2. Entstörfrist

Unter der Entstörfrist ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahmestelle der DCC (Hotline oder E-Mail) durch den Kunden und der konkreten Störungsbehebung durch die DCC zu verstehen.

Die DCC behebt Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unentgeltlich innerhalb von 24 Stunden, wenn der Kunde die Störung während der Servicezeiten an die Störungshotline gemeldet hat und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist. Die Störungsbeseitigung erfolgt innerhalb der Servicezeiten. Kann die Störungsbeseitigung nicht bis zum Ende der Servicebereitschaft (Montag bis Freitag bis 20 Uhr und Samstag bis 18 Uhr) abgeschlossen werden, wird die Entstörfrist außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft am darauffolgenden Tag um 08.00 Uhr fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung.

Sollte die Störung nicht innerhalb von 24 Stunden beseitigt werden können, wird die DCC den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen bislang zur Störungsbeseitigung eingeleitet worden sind und wann voraussichtlich mit einer Störungsbehebung zu rechnen ist.

7. Verfügbarkeit

Die jährliche Durchlasswahrscheinlichkeit des Telefondienstes am Netzabschlusspunkt beträgt 98 %. Bei Betrieb eines DCC Endgerätes (Basis-Router oder Premium-Router) gilt diese Verfügbarkeit auch für die vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste auf diesem Endgerät. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit des Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Der Anschluss ist dabei verfügbar, solange der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Dagegen ist die Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten innerhalb der Messperiode.

Die Zeit, in der die Verbindung als gestört - und damit als nicht verfügbar - gilt, wird in den jeweiligen Störungstickets festgehalten.

Folgende Zeiträume bzw. Ereignisse führen trotz Ursächlichkeit nicht dazu, dass eine Verbindung als gestört gilt:

- Ausfallszeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von DCC liegen, z.B. Stromausfall an den Einrichtungen des Kunden oder bei Störungen oder sonstiger eingeschränkter Verfügbarkeit der Inhouse-Verkabelung.
- Höhere Gewalt
- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist.
- Verstöße des Kunden gegen die Mitwirkungspflicht zur Schadensminderung (z.B. Zugang zu den Einrichtungen)
- Geplante Unterbrechungszeiten für Reparaturen oder Wartungsarbeiten oder aus ähnlichen betrieblichen Gründen, soweit sie mit dem Kunden vorher abgestimmt worden sind.
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Bei Großschäden: ein Großschaden liegt dann vor, wenn die Betriebsunterbrechung eine Reparatur auf 100 Meter beschädigter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der

innerhalb von 8 Stunden objektiv nicht behebbbar ist. Des Weiteren liegt ein Großschaden vor, wenn die Betriebsunterbrechung in U-Bahn Trassen und U-Bahnhöfen eine Reparatur auf 10 Meter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der objektiv innerhalb von 8 Stunden nicht behebbbar ist.

8. Planbare Arbeiten / Wartung

Zur Erhaltung der Funktionalität des Netzes führt die DCC regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Die DCC wird sich in diesem Zusammenhang bemühen, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich geschuldete Dienstleistung so gering wie möglich zu halten. Geplante Arbeiten (Wartungs-)arbeiten am Transport- und Accessnetz an den oben genannten Zeiten, die zum Ausfall des DCC Internetanschlusses führen, finden in der Regel in dem Zeitraum zwischen 01.00 bis 06.00 Uhr statt und gelten nicht als Störung, d.h. sie diese wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

9. Weiterentwicklung

Die DCC ist berechtigt, Änderungen an den Vertragsleistungen vorzunehmen, die der technischen Weiterentwicklung in der Branche entsprechen (z.B. infolge der Einführung neuer technischer Standards, Normen oder Technologien betreffend die Übertragungswege, Signale, Empfangsgeräte, Datensicherheit oder ähnliches), soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Die DCC wird den Kunden über Änderungen der Vertragsleistungen rechtzeitig im Voraus informieren.

10. Optionale Zusatzleistungen

Bei entsprechender jeweils gesonderter Beauftragung erbringt die DCC folgende Leistungen gegen gesondertes Entgelt entsprechend der Preisliste.

10.1. Endgerät (Premium-Router)

Die DCC überlässt dem Kunden ein für das DCC Netz optimiertes Premium Endgerät (Premium Router), das Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und den Anschluss von Telekommunikationsendgeräten (z. B. PC, Telefon) ermöglicht. Der Premium Router beinhaltet im Vergleich zum Basis Router erweiterte Leistungsmerkmale, u.a. 2 Anschlüsse für analoge Telefone/Faxgeräte. Das Endgerät kann zusätzliche Leistungsmerkmale (z.B. TK-Anlage, DECT) beinhalten, die der Kunde nutzen kann. Der Premium-Router verbleibt im Eigentum der DCC. Sollte ein Austausch des Gerätes erforderlich sein (bspw. im Rahmen der Gewährleistung), besteht kein Anspruch auf Bereitstellung des gleichen oder eines anderen bestimmten Endgeräts. Nr. 5 gilt entsprechend. Der Kunde erhält das Endgerät postalisch zugesandt (bei Neuanschlüssen vor dem Installationstermin). Bei Beauftragung des Endgerätes zusammen mit einem neuen Internet-Anschluss und Ausführung desselben als Glasfaser-Anschluss erfolgt die Inbetriebnahme des Endgerätes durch einen DCC Techniker bei Installation des Anschlusses. Bei einem DSL-Anschluss sowie bei nachträglicher Beauftragung des Endgerätes ist das Gerät vom Kunden anzuschließen; das Gerät konfiguriert sich automatisch beim erstmaligen Anstecken. Voraussetzung ist jeweils eine freie 230V-Steckdose in Reichweite der Anschlusskabel.

Die Leistungen umfassen weiterhin Konfiguration und Betrieb des Endgerätes, Administration der Telekommunikationsdienste und Instandhaltung des Endgerätes (regelmäßige Software-Updates, Firmware Upgrades, Gerätetausch bei Defekt) sowie Kundensupport. Um Leistung und Qualität der Dienste sicherzustellen, sind die Einstellungen für den Internet- und Telefonanschluss für den Kunden gesperrt. Die Einrichtung von SIP-Accounts durch den Kunden ist nicht möglich.

10.2. DCC Installationsservice

Der Installationsservice umfasst die An- und Abfahrt des Technikers, sowie die folgenden Leistungen je nach beauftragtem Leistungspaket. Voraussetzungen für die Leistungen des Installationsservices unter 10.2.1, 10.2.2 und 10.2.3 sind die vertragliche Vereinbarung über ein DCC Endgerät (Router), das zugesandte Endgerät griffbereit mit vollständigem Zubehör, Stromversorgung und Kunden-Endgeräte

innerhalb der Reichweite der mitgelieferten Kabel bzw. bei schnurloser Anbindung Kunden-Endgeräte innerhalb der baulich bedingten Funkreichweite. Voraussetzung für den PC/Laptop sind ein ordnungsgemäß laufendes Betriebssystem (Windows 7 o. höher), Zugang zu einem Benutzerkonto mit Administratorberechtigungen, bei LAN-Anbindung funktionstüchtige Netzwerkkarte und freier Netzwerkanschluss, bei WLAN-Anbindung integrierte, funktionstüchtige WLAN-Schnittstelle nach IEEE-Standard 802.11 oder entsprechender WLAN-USB-Stick und freier USB-Anschluss. Sofern vereinbarte Termine von Kundenseite nicht wahrgenommen werden, wird hierfür gemäß Preisliste eine Kostenpauschale für die erfolgte Anfahrt dem Kunden in Rechnung gestellt.

10.2.1. Installationsservice Basis

- Einrichtung von 2 Endgeräten (PC, Laptop, Tablet) per LAN/WLAN,
- oder Einrichtung eines Telefons,
- oder Einrichtung eines DUISBURG CITYCOM TV Plus Home Pakets,
- oder Einrichtung eines kundeneigenen TV-Gerätes incl. Sendersuchlauf.

10.2.2. Installationsservice Standard

- Einrichtung von 2 Endgeräten (PC, Laptop, Tablet) per LAN/WLAN, sowie zusätzlich entweder
- Einrichtung von einem Telefon,
- oder einem WLAN
- oder einem DUISBURG CITYCOM TV Plus Home Paket.

10.2.3. Installationsservice Premium

- Einrichtung von bis zu 4 Endgeräten (PC, Laptop, Tablet) per LAN/WLAN, sowie zusätzlich jeweils
- bis zu zwei Telefonen / Fax Geräten,
- einem WLAN
- sowie einem DUISBURG CITYCOM TV Plus Paket.

10.3. Mobil Flat Deutschland

Sprachverbindungen in nationale deutsche Mobilfunknetze werden zum Pauschalpreis entsprechend der Preisliste berechnet. Es gelten die gleichen Nutzungsbedingungen wie für die Sprach-Flatrate.

Der Telefonanschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Basis der Sprach-Flatrate Mobil Flat in deutsche Mobilfunknetze ist, dass monatlich nicht mehr als 500 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden. Die über das vorgenannte Inklusiv-Volumen hinausgehende Verbindungsvolumen wird gemäß den in der Preisliste bzw. der Preisliste Gesprächsgebühren angegebenen Entgelten abgerechnet.

10.4. EU Flat Festnetz

Sprachverbindungen in ausgewählte internationale Festnetze werden zum Pauschalpreis entsprechend der Preisliste berechnet. Es gelten die gleichen Nutzungsbedingungen wie für die Sprach-Flatrate.

Der Telefonanschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Basis der Sprach-Flatrate EU Flat Festnetz ist, dass monatlich nicht mehr als 560 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden. Die über das vorgenannte Inklusiv-Volumen hinausgehende Verbindungsvolumen wird gemäß den in der Preisliste bzw. der Preisliste Gesprächsgebühren angegebenen Entgelten abgerechnet.

10.5. Zweiter Sprachkanal

DCC überlässt dem Kunden einen Telefonanschluss mit einem weiteren zusätzlichen Sprachkanal (zwei Sprachkanäle insgesamt) gegen ein entsprechendes monatliches Entgelt gemäß Preisliste. Für die Nutzung ist ein Endgerät (Router) erforderlich, dass zwei Sprachkanäle unterstützt. Der Kunde erhält standardmäßig 3 Rufnummern, gegen gesonderte entgeltspflichtige Beauftragung bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum der DCC. Alternativ kann der Kunde

Leistungsbeschreibung

DUISBURG CITYCOM Home



Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der DCC mitnehmen (Portierung). Der Anschluss wird als IP-Anschluss über das DCC Next-Generation-Network (NGN) realisiert; aus daraus resultierenden Einschränkungen beim Betrieb von ISDN-Endgeräten entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

10.6. Voicemail-Box

Die DCC überlässt dem Kunden gegen gesonderte entgeltpflichtige Beauftragung bei den Produkten DUISBURG CITYCOM Home eine Voicemail-Box als netzinternen Anrufbeantworter.