

## 1. Vertragsgegenstand

1.1. Die Northern Access GmbH (im Folgenden NA genannt) erbringt Leistungen im Zusammenhang mit einem Telefonanschluss und einem Internetanschluss auf der Grundlage des Auftragsformulars, der AGB, dieser besonderen Geschäftsbedingungen Telefonie und Internet, der Leistungsbeschreibung und der jeweils gültigen Preisliste („Vertrag“).

## 2. Internetdienste

### 2.1. Allgemein

NA überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Internet-Anschlüsse in Form eines Ethernetports zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet über Verbindungen mit unterschiedlichen Zugangsbreiten gemäß der jeweils vereinbarten Preise und Konditionen. Die Verbindung beginnt am Übergabepunkt des Internet-Anschlusses (Ethernetport) beim Kunden und endet am letzten NA-eigenen Netzknoten / Übergang.

Die Produkte werden nur im Bereich des dafür ausgebauten Netzgebietes und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt. Die NA behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Leistungsmerkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

Dienste, die ausdrücklich für Gewerbekunden gelten, sind auch als solche mit der entsprechenden Beauftragung für Gewerbekunden zu buchen.

### 2.2. Bereitstellung des Glasfaseranschlusses

Soweit die Anbindung über Glasfaser erfolgt, ist weitere Voraussetzung für die Leistungserbringung die Installation eines Abschlusspunktes der Glasfaser (APL), die Installation eines Netzabschlussgerätes (ONT) sowie ggf eine Glasfaserverkabelung von der Hauseinführung des Gebäudes bis zu einem Abschlusspunkt im Gebäude des Kunden (Innenhausverkabelung). In einem Einfamilienhaus wird der Hausübergabepunkt (APL) und der Netzabschluss (Optical Network Termination = ONT) im Hausanschlussraum installiert. In einem Mehrfamilienhaus wird der Hausübergabepunkt (APL) im Hausanschlussraum und der Netzabschluss (Optical Network Termination = ONT) standardmäßig in jeder Wohneinheit installiert. Dazu muss die erforderliche Verkabelung innerhalb des Gebäudes vom Hausübergabepunkt bis zur Wohneinheit durch den Eigentümer vorgenommen werden. Über die Erstellung eines Glasfaseranschlusses wird ein separater Vertrag geschlossen.

### 2.3. Endgerät (Router)

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt NA dem Kunden neben der gebuchten Anschlusseinrichtung auf Wunsch einen Router (im Folgenden auch „von NA geliefertes Endgerät“ genannt) zum Vorzugspreis zur Verfügung. Alternativ kann der Kunde den Router mieten. Sollte der Kunde sich dazu entscheiden, den Router zum Vorzugspreis anzunehmen, so geht dieser bei vollständiger Zahlung des entsprechenden Betrags in das Eigentum des Kunden über. Die Installation und Inbetriebnahme ist nicht Bestandteil der Standard-Leistung, kann aber als Zusatzleistung gemäß Absatz 4. Zusatzleistungen durch den Kunden gebucht werden. Wird der Anschluss mit einem anderen, als dem von NA bereitgestellten/ gelieferten Gerät betrieben, kann NA die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht gewährleisten. Für den Betrieb des Routers ist eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1 Metern zum Installationsort des Routers erforderlich. Im Lieferumfang des Routers ist ein ca. 1,5 m langes LAN-Kabel enthalten, mit dem der Router an das Netzabschlussgerät (ONT) angeschlossen wird. Sofern der Router an einem anderen Ort installiert werden soll, ist die dafür erforderliche Verkabelung innerhalb des Gebäudes nicht Bestandteil der Leistung der NA. Der Kunde trägt die Stromkosten für den Router und den ONT. Für die einzelnen Produkte von NA sind Geräte bestimmten Schnittstellen erforderlich:

- Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer VLAN - WAN Anschluss.

### 2.4. Installation

Die Installation der grundlegenden Funktion erfolgt durch NA mittels automatischer Provisionierung oder durch manuelle Einrichtung der Endgeräte durch den Kunden. Alternativ kann durch den Kunden ein Vor-Ort-Service gebucht werden. Bei der Verwendung von Endgeräten, die nicht über NA bezogen worden sind, kann NA keinen Support bei der Inbetriebnahme oder Störungen am Endgerät geben.

### 2.5. Einrichtung Router

NA ist berechtigt, die zur Nutzung der Dienste erforderlichen Konfigurationsdaten oder Software Updates auf ein von NA geliefertes Endgerät aufzuspielen oder diese dort zu ändern. Mit Erstinbetriebnahme konfiguriert sich das von NA gelieferte Endgerät automatisch über das Zugangsnetz der NA. NA ist berechtigt, in Übereinstimmung mit § 12 TTDSG Daten des Kunden in Bezug auf die Verbindung zum Breitbandnetz der NA auch aus dem von NA gelieferten Endgerät (Router) des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen oder am Kundenendgerät zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.

### 2.6. Nutzungsvoraussetzungen für Endgeräte

Nutzungsvoraussetzung für die Nutzung der Dienste ist ein kompatibles Endgerät bzw. Router. Die von der NA angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernimmt die NA

für die Funktionsfähigkeit der Dienste und des gesamten Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und leistet auch keine entsprechende Unterstützung.

## 3. Telefonie

### 3.1. Allgemein

NA stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten über ihre bestehende Kommunikationsinfrastruktur einen Telefonanschluss zur Verfügung.

### 3.2. Rufnummern

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit drei geografischen Rufnummern geliefert. Optional können weitere Rufnummern (insgesamt maximal. 5) gegen Entgelt laut Preisliste zusätzlich bestellt oder portiert werden.

### 3.3. Rufnummernportierung

Die NA unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Das heißt, dass bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber die bisherigen Rufnummern behalten werden können, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde das durch die NA bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierenden Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die NA. Die NA führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezieller DSL-Tarife etc.) ist allein Sache des Kunden. Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn der Anbieterwechselauftrag vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens einen Monat vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der NA eingeht.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens der NA im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit der NA zulässigerweise widerrufen.

### 3.4. Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern kann die NA neue Einzelrufnummern Zuteilen.

### 3.5. Notruf und Nomadische Nutzung

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Die NA kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausdrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen. Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich. Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt.

### 3.6. Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der NA im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von der NA zur Verfügung gestellt.

Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche OLS0x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x. Verbindungen zu Servicrufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz von der NA gesperrt. Dies betrifft Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten sowie zu Preselection-Diensten (OLOx).

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die NA mit einem separaten Auftragsformular beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten.

Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung des hierzu von der NA beauftragten Diensteanbieters. Ansprechpartner für alle Anfragen zu diesen und Einsprüche gegen diese Rechnungen ist der jeweilige Diensteanbieter, in keinem Fall jedoch die NA.

Die NA behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen. Die NA behält sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Rufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die NA dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

### 3.7. Rufnummernanzeige

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion (zu dieser Möglichkeit finden Sie genaueres in der Leistungsbeschreibung unter Punkt Telefonieleistungsmerkmale).

### 3.8. Identifizierung belästigender Anrufe

Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifiziert die NA kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

### 3.9. Tarife

**Tarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz**

Die Telefon-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 8 der AGB. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, z. B. Sonderrufnummern, Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 8 der AGB wird ausdrücklich hingewiesen. Die monatliche Pauschale für den Telefontarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten.

**Tarif Telefon-Flatrate ins deutsche Mobilfunknetz**

Die Telefon-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Mobilfunknetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 8 der AGB. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, z. B. Sonderrufnummern, Auslandsverbindungen, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 8 der AGB wird ausdrücklich hingewiesen. Die monatliche Pauschale für den Telefontarif Telefon-Flatrate ins deutsche Mobilfunknetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten.

Die Kombination aus Festnetz und Mobilfunk-Flat wird im Portfolio der NA auch DE All Net Flat genannt.

Für die Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz und Mobilfunknetz für Standardtelefonieverbindungen gilt:

Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- Bei Privatkunden-Produkten / -tarifen sicherzustellen, dass jede Nutzung für gewerbliche oder selbstständig / freiberufliche Tätigkeit unterbleibt. Gelegentliche und untergeordnete Nutzungen bleiben außer Betracht.
- Keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstigen Datenverbindungen aufzubauen.
- Keine dauerhafte Anrufweitschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten.
- Eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der NA genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen und nicht dauerhaft einzurichten.
- Keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte außerhalb seines Haushaltes weiterzugeben.
- Keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax- Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Call-through).
- Keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer oder Konferenzdienste) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden.
- Keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio hören).
- Keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.
- Die Herstellung vergleichbarer Verbindungen gemäß dieser Aufstellung zu unterlassen.

Im Falle des Missbrauchs ist die NA berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und / oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist der Kunde verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und / oder nicht der Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der

jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Die NA ist berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen. Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden ist die NA berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragschlusses des Produktes bis zum Bekannt werden der rechtswidrigen Benutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der NA, die bei einem Internet- und Telefonie-Tarif die entsprechende Internet-Bandbreite erzielen.

## 4. Zusatzleistungen

NA oder ein durch NA beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

### 4.1. Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort-Installation umfasst folgende Leistungen:

- Einrichten des Anschlusses
- Installation des Routers (nur für Router, die über die NA bezogen worden sind, keine Installation von Dritt Routern)
- WLAN Verbindung mit einem Endgerät herstellen
- 1 Telefon anschließen
- Abschließende Funktionsprüfung

### 4.2. Feste IP-Adressen

Auf Wunsch eines privaten Kunden kann dem Anschluss dauerhaft eine öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen werden. Dadurch wird z. B. eine vereinfachte Installation eines VPN möglich.

### 4.3. Werbepremien, Bonus, Gutscheine und Aktionsgutscheine

Neukundenvorteile oder Werbepremien, wie Online Bonus und Aktionsgutscheine, werden erst nach der Bereitstellung des Internetdienstes oder Telefondienstes gewährt.

## 5. Tarifierung / Preise

NA berechnet eine Bereitstellungsgebühr, einen monatlichen Grundpreis und ggf von der Dienstleistung abhängige Verbrauchs- und Verbindungspreise.

Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

Rechnungsbeträge zahlt der Kunde am Anfang des Folgemonats. Die Rechnung und, sofern gewünscht, der Einzelverbindungsbeleg werden online über das Kundenportal zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch ist auch eine postalische Zustellung möglich.

## 6. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NA.