

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Leistungsbeschreibung für Internetanschlüsse (LB)

ARCHE NetVision GmbH
Emsstr. 20
26382 Wilhelmshaven

Niederlassung Nord-Ost
Beim Handweiser 2
18311 Ribnitz-Damgarten

Tel. 0180 5 – 93 75 65 55
Fax 0180 5 – 93 75 65 56

(0,14 € / Minute aus dem dt. Festnetz, max. 42Cent/Min aus dem deutschen Mobilfunknetz)

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ARCHE NetVision GmbH (im Folgenden: "ANV ")

Stand: August 2010

1. Geltungsbereich; Änderungen

- 1.1 Die ANV erbringt ihre Lieferungen und Leistungen gemäß den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB). Diese AGB gelten in Ergänzung zu der jeweiligen Leistungsbeschreibung (insbesondere „Leistungsbeschreibung für Internetzugänge“ und „Leistungsbeschreibung für „Web- und Domainservice“) sowie Festlegungen in Tariflisten und schriftlichen Angeboten. Festlegungen in Leistungsbeschreibungen, Tariflisten und Angeboten haben Vorrang. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn ihre Geltung durch die ANV ausdrücklich schriftlich anerkannt wurde. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch die ANV.
- 1.2 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten auch für die im Zusammenhang mit der durch die ANV erbrachten Dienstleistungen stehenden Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.3 Im Falle einer Änderung der AGB durch die ANV zu Ungunsten des Kunden, kann der Kunde den Vertrag bezüglich derjenigen Produkte oder Dienstleistungen, die durch die Änderung betroffen sind, innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Macht der Kunde nach der Information über sein Kündigungsrecht hiervon keinen Gebrauch, wird die Änderung mit Ablauf des Monats wirksam.

2. Zustandekommen des Vertrages

- 2.1 Ein Vertrag kommt erst durch den schriftlichen oder mündlichen Auftrag des Kunden und die Annahme (insbesondere durch Auftragsbestätigung oder Freischaltung des Internetzugangs) des Auftrages durch die ANV zustande.
- 2.2 Die Freischaltung des Internetzugangs erfolgt, wenn im Auftrag nicht anders vermerkt, in der Regel nach Ablauf der 14 – tägigen Widerrufsfrist.
- 2.3 Angebote der ANV erfolgen freibleibend, soweit im Angebot nichts anderes vermerkt ist. Sollte die ANV durch von ihr nicht verschuldete Umstände von ihren Vorlieferanten nicht beliefert werden, so ist sie zum Rücktritt berechtigt. Der Kunde wird hierüber unverzüglich informiert, bereits erfolgte Leistungen werden dem Kunden unverzüglich erstattet.

3. Termine und Fristen für Lieferungen und Leistungen

- 3.1 Liefertermine und –fristen sind unverbindlich. Verbindliche Termine der ANV bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein.
- 3.2 Die Einhaltung von Leistungs- und Lieferverpflichtungen setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden (Mitwirkungspflicht) voraus.
- 3.3 Gerät die ANV mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so ist der Kunde nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn die ANV eine vom Kunden vorab schriftlich zu setzende Nachfrist von mindestens 10 Arbeitstagen mindestens zweimal in Folge nicht einhält.
- 3.4 Ist die Nichteinhaltung einer Frist für Lieferungen oder Leistungen durch die ANV nachweislich auf Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Streik, Aussperrung, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter, Stromausfall oder den Eintritt sonstiger, von der ANV nicht zu vertretender unvorhersehbarer Hindernisse zurückzuführen, so wird die Frist angemessen verlängert. Dies gilt auch, wenn die Umstände bei Unterlieferern eintreten. Die vorbezeichneten Umstände sind auch dann von der ANV nicht zu vertreten, wenn sie während eines bereits vorliegenden Verzugs eintreten.
- 3.5 Die ANV kann zur Erbringung ihrer Leistungen auch Dritte beauftragen.

4. Nutzungsbedingungen; Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung der Dienstleistungen und sonstigen Leistungen einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Betreibers/Anbieters sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten.
- 4.2 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen eingehalten werden. Der Kunde stellt die ANV im Innenverhältnis von allen Ansprüchen frei, die aufgrund der Verletzung der vorgenannten Bedingungen gegenüber der ANV geltend gemacht werden.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet, der ANV unverzüglich, spätestens innerhalb eines Monats, jede durch Erbfall oder sonstige Gesamtrechtsnachfolge bewirkte Änderung in der Person des Kunden, bei nicht rechtsfähigen Handelsgesellschaften, Erbengemeinschaften, nicht rechtsfähigen Vereinen, Gesellschaften bürgerlichen Rechts oder Kundengemeinschaften das Hinzutreten oder Ausscheiden von Personen, jede Änderung des Namens, der Firmierung oder der Bezeichnung, unter der er in den Betriebsunterlagen der ANV geführt wird, sowie jede Änderung der Anschrift oder Bankverbindung anzuzeigen. Andernfalls ist die ANV nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

5. Nutzung durch Dritte

- 5.1 Dem Kunden ist es nicht gestattet, den Vertragsgegenstand Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der ANV zur ständigen Nutzung zu überlassen. Dies gilt nicht in Fällen, in denen der Dritte mit dem Kunden in häuslicher Gemeinschaft (Privatkunde) lebt bzw. Mitarbeiter des Kunden (Geschäftskunde) ist. Der Kunde hat den Dritten ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Er haftet für das Verschulden des Dritten wie für eigenes Verschulden.
- 5.2 Der Kunde haftet für alle Schäden und ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der Nutzung der Leistung durch Dritte entstehen

6. Zahlungsbedingungen und Preise für Hard- und Software, Webdesign und Installationen

- 6.1 Die Berechnung der Leistungen und Lieferungen erfolgt auf der Grundlage der jeweils gültigen Preislisten und Angebote.
- 6.2 Die Preise verstehen sich, wenn nicht anders ausgewiesen, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer ab Auslieferungslager Wilhelmshaven. Vereinbarte Nebenleistungen (z.B. Verpackung, Transportkosten, Transportversicherung) werden zusätzlich berechnet. Sollten für die Leistungen und/oder Lieferungen zusätzliche Steuern oder sonstige öffentliche Abgaben anfallen, sind diese vom Kunden zu übernehmen.

- 6.3 Hard- und Software wird dem Kunden mit Lieferung in Rechnung gestellt. Die Rechnungen sind sofort fällig.
- 6.4 Die Berechnung von Installationen erfolgt nach Aufwand auf Basis eines Angebotes.
- 6.5 Bei Nichteinhaltung von Terminabsprachen durch den Kunden für Installationen, ohne zeitgerechte Information (mind. 48 Stunden im Voraus) der ANV oder des Partners, ist die ANV oder der Partner berechtigt, eine Aufwandsentschädigung in der Höhe von 50,00 € (inkl. gesetzl. MwSt.) zu erheben und gesondert zu berechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass insoweit ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.
- 6.6 Wird zur Störungssuche auf Wunsch des Kunden ein Mitarbeiter der ANV oder eines beauftragten Unternehmens eingesetzt und stellt sich im Verlaufe der Störungssuche heraus, dass die Ursache der Störung in der Verantwortung des Kunden liegt, so ist die ANV berechtigt, dem Kunden den Aufwand für die Störungssuche, mindestens jedoch einen Betrag von 62,00 € (inkl. gesetzl. MwSt.) in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass insoweit ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.
- 6.7 Die ANV kann die Annahme und Ausführung von Aufträgen von einer angemessenen Sicherheitsleistung durch den Kunden abhängig machen. Dies gilt für den Fall, dass der Kunde mit Verpflichtungen aus einem anderen früheren oder bestehenden Vertragsverhältnis im Rückstand ist, begründete Zweifel an seiner Kreditwürdigkeit bestehen, die Durchsetzung von Forderungen mit erheblichen Schwierigkeiten verbunden sein könnte oder vergleichbare Fälle vorliegen, die das Verlangen einer Sicherheitsleistung rechtfertigen.
- 7. Aufrechnung; Zurückbehaltungsrecht; Abtretung**
- 7.1 Gegen Forderungen der ANV kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrechts steht dem Kunden nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche aus diesem Vertragsverhältnis zu.
- 7.2 Die Abtretung von Forderungen des Kunden gegen die ANV bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der ANV.
- 8. Sachmängelansprüche; Gewährleistung**
- 8.1 Die ANV übernimmt für gelieferte Hardware Gewährleistung für einen Zeitraum von 24 Monaten ab Lieferdatum.
- 8.2 Sachmängelansprüche sind der ANV unverzüglich nach Kenntnisnahme schriftlich mitzuteilen.
- 8.3 Liegt ein von der ANV im Zeitpunkt des Gefahrübergangs zu vertretender Mangel vor, so ist die ANV nach ihrer Wahl zur Beseitigung des Mangels oder zur Neuherstellung verpflichtet. Hat ein von der ANV gelieferter Gegenstand nicht die vereinbarte Beschaffenheit oder eignet sich nicht für die nach dem Vertrag vorausgesetzte oder die Verwendung allgemein oder hat er nicht die Eigenschaften, die der Kunde nach den öffentlichen Äußerungen der ANV erwarten kann, leistet die ANV grundsätzlich Nacherfüllung durch Nachlieferung einer mangelfreien Sache. Mehrfache Nachlieferung ist zulässig. Schlägt zweifache Nacherfüllung fehl, kann der Kunde nach seiner Wahl den Kaufpreis angemessen herabsetzen oder vom Vertrag zurücktreten.
- 8.4 Sachmängelansprüche verjähren in 12 Monaten ab dem Zeitpunkt der Abnahme. Dies gilt nicht, soweit das Gesetz zwingend längere Fristen vorschreibt sowie in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung und arglistigem Verschweigen eines Mangels. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmungen, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt.
- 8.5 Der Kunde hat der ANV schriftlich eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu setzen. Schlägt die Nacherfüllung fehl, so hat der Kunde nach seiner Wahl das Recht zur Minderung oder zum Rücktritt. Die Nacherfüllung ist fehlgeschlagen, wenn die Beseitigung der Mängel auch nach dem zweiten Versuch nicht gelungen ist.
- 8.6 Die Nacherfüllung kann verweigert werden, wenn diese nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist.
- 8.7 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Fehler oder Schäden, die durch betriebsbedingte Abnutzung und natürlichen Verschleiß, unsachgemäßen Gebrauch, Bedienungsfehler des Kunden (insbesondere Konfigurationsfehler an gelieferten Geräten durch Eingriffe des Kunden), falschen Anschluss, höhere Gewalt (z.Bsp. Blitzschlag oder netzbedingte Überspannung), Feuchtigkeit aller Art, falsche oder fehlerhafte Software des Kunden verursacht werden.
- 8.8 Weitergehende oder andere als die in Ziffer 8 geregelten Ansprüche des Kunden wegen eines Sachmangels sind ausgeschlossen; insbesondere hat der Kunde keinen Anspruch auf Ersatz von Schäden, die nicht an den von der ANV gelieferten Gegenständen selbst entstanden sind.
- 9. Reparaturbedingungen**
- 9.1 Soweit technisch möglich, wird dem Kunden bei Reparaturen, welche nicht unter die Gewährleistungen fallen, bei der Auftragserteilung den vermutlichen Reparaturpreis nennen. Sollte das nicht möglich sein, kann der Kunde eine Kostengrenze setzen. Kann die Reparatur zu diesen Kosten nicht ausgeführt werden, dann ist das Einverständnis des Kunden für die weitere Durchführung der Reparatur einzuholen.
- 9.2 Da auch eine Fehlersuche Kosten verursacht, wird der entstandene Aufwand dem Kunden auch dann in Rechnung gestellt, wenn eine Reparatur, egal aus welchem Grund nicht durchgeführt wird.
- 10. Eigentumsvorbehalt**
- 10.1 Die ANV behält sich das Eigentum an allen gelieferten Waren bis zur vollständigen Bezahlung aller gegenwärtigen Forderungen vor, die ihr gegen den Kunden aus der Geschäftsverbindung zustehen.
- 11. Sonstige Schadenersatzansprüche; Haftung; Höhere Gewalt**
- 11.1 Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen.
- 11.2 Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z. B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.
- 11.3 Für Schäden, die auf dem Verlust von Daten beruhen, ist die Haftung in jedem Fall auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 12. Bonitätsprüfung**
- 12.1 Gegenüber Kunden ist die ANV berechtigt, bei der am Wohnsitz des Kunden zuständigen Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (SCHUFA) oder bei anderen Wirtschaftsauskunfteien (Vereine Creditreform, D&B Schimmelpfeng, Auskunftei Bürgel) Auskünfte über

den Kunden einzuholen. Die Adresse der örtlich zuständigen SCHUFA oder der von der ANV in Anspruch genommenen Auskunft, kann vom Kunden bei der ANV erfragt werden.

- 12.2 Die ANV darf der SCHUFA und anderen Wirtschaftsauskunfteien (u.a. Vereine Creditreform, D&B Schimmelpfeng, Auskunft Bürgel) Daten aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung dieses Vertrages (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges) übermitteln. Soweit während der Geschäftsbeziehung solche Daten aus anderen Kundenverhältnissen bei der SCHUFA / Wirtschaftsauskunftei anfallen, erhält die ANV hierüber Auskunft. Die jeweilige Datenübermittlung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrnehmung berechtigter Interessen der ANV eines Vertragspartners der SCHUFA / Wirtschaftsauskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1 Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Vertragsbestimmungen bleiben die übrigen verbindlich.
- 13.2 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der ANV auf Dritte übertragen.
- 13.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 13.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen ist für beide Parteien der Sitz der ANV sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt.

Leistungsbeschreibung für funkgestützte Internetanschlüsse (W-DSL®) der ARCHE NetVision GmbH (im Folgenden: "ANV ")

Stand: August 2010

1. Allgemeines

- 1.1 Diese Leistungsbeschreibung ist für den Dienst „Internetanschlüsse“ gültig und Bestandteil der Vertragsunterlagen. Ergänzend dazu gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ANV (AGB).
- 1.2 Die ANV stellt dem Kunden zur Überbrückung der „letzten Meile“ kostenpflichtig einen funkgestützten oder kabelgebundenen Internetzugang (W-DSL® zur Verfügung.
- 1.3 Die eingesetzten Frequenzen unterliegen in der Regel der Allgemeinzuteilung. Andernfalls erfolgt eine Einzelgenehmigung durch die Bundesnetzagentur.
- 1.4 Dem Kunden wird durch die Dienstleistung der ANV die Übermittlung von IP-Paketen von und zum öffentlichen Internet ermöglicht.
- 1.5 Dem Kunden ist bekannt, dass die Dienstleistungen Änderungen aufgrund von technischen Neuentwicklungen sowie gesetzlicher und/oder behördlicher Neuregelungen unterliegen. Service und Leistungen für den Kunden können daher von der ANV dem jeweiligen Entwicklungsstand im Telekommunikationsbereich angepasst werden. Bei Leistungsänderungen zu Ungunsten des Kunden hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht innerhalb von 4 Wochen nach Veröffentlichung der Änderung. Die Veröffentlichung erfolgt per Mail und im Kundenportal.

2. Infrastruktur

- 2.1 Ein W-DSL Netz besteht aus der Einspeisung ins öffentliche Internet, Funkverteiler im Point to Point und Point to Multipoint Modus zur Heranführung und Verteilung der Bandbreite, Funkverteilern als Hotspot und Kundenanschlussgeräten. Bei geänderter Gesetzeslage oder Wegfall der technischen Grundlage des Betriebes eines Funkverteilers, z.Bsp. durch Wegfall eines benötigten Infrastrukturstandortes besteht kein Anspruch auf die Einrichtung / den Weiterbetrieb eines Funkverteilers.
- 2.2 Bei kabelgebundenen Angeboten erfolgt der Kundenanschluss in der Regel über das Netz der Deutschen Telekom GmbH oder das Netz von Fernsehnetzbetreibern.
- 2.3 Der Kundenanschluss erfolgt üblicherweise drahtlos im Hotspot bzw. bei kabelgebundenen Angeboten über die erste Telefondose (TAE) bzw. Kabelmodem bei der Nutzung von Fernsehnetzen. Die ANV empfiehlt und liefert auf das Netz abgestimmte Kundenanschlussgeräte (CPE). In der Regel ist bei funkgestützten Internetanschlüssen der Einsatz einer Außenantenne erforderlich.
- 2.4 Die ANV ist für den Betrieb der Einspeisung ins öffentliche Internet und der Funkverteiler / DSLAM verantwortlich. Der Anschluss und die Konfiguration des Kundenanschlussgerätes, der PC, Router, Server und Firewall sind nicht Bestandteil des Vertrages. Diese Arbeiten können von der ANV oder einem Partner der ANV kostenpflichtig übernommen werden. Die Verantwortung für den Betrieb des Kundenanschlussgerätes obliegt ausschließlich beim Kunden selbst.

3. Bandbreiten, IP-Adressen, Ports, VoIP, Rufnummern

- 3.1 Die in den Tarifen angebotene Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit) ist stets die maximale tarifliche Übertragungsgeschwindigkeit. Der Datenverkehr in funkgestützten W-DSL® Netzen umfasst neben den Nutzungsdaten auch „Verwaltungsdaten“ (Protokollinformationen, Verschlüsselung u.ä.). Diese Daten werden innerhalb der angebotenen Übertragungsgeschwindigkeit mit übertragen. Es kann davon ausgegangen werden, dass der Anteil der „Verwaltungsdaten“ bis zu 15% der tariflichen Übertragungsgeschwindigkeit in Anspruch nehmen kann. Darüber hinaus hängt die Übertragungsgeschwindigkeit von vielen, auch durch die ANV nicht beeinflussbare, Faktoren im Netz ab, so dass eine Garantie zu den Übertragungsgeschwindigkeiten nicht gegeben werden kann. Solche Faktoren sind u.a. Auslastung des Servers, von dem die Daten abgerufen werden, Auslastung der Kapazitäten innerhalb des kabelgebundenem Internets, Netzauslastung im W-DSL® Netz, Anbindung einzelner Kunden innerhalb des Hotspots.
- 3.2 Die Kunden erhalten eine öffentliche IP-Adresse dynamisch zugeteilt. Die Zuteilung von festen und / oder zusätzlichen öffentlichen IP-Adressen kann durch Geschäftskunden (mit Gewerbeanmeldung oder gleichwertiger Registrierung) beauftragt werden.
- 3.3 Es stehen für die Nutzung alle Ports zur Verfügung. Im Interesse eines reibungslosen Netzbetriebs können für einzelne Ports oder Dienste die Übertragungskapazitäten auch ohne Vorankündigung eingeschränkt werden.
- 3.4 In einigen Netzen bietet die ANV den Dienst VoIP (Voice over IP, auch Internettelefonie genannt) über beauftragte Partnerunternehmen im eigenen Namen und auf eigene Rechnung an. Der Anschluss kann für ein- und abgehende Telefonate genutzt werden. Bestehende Rufnummern können portiert werden.
- 3.5 Es besteht kein Rechtsanspruch darauf, dass die ANV den Dienst VoIP an allen Internetanschlüssen anbietet.
- 3.6 Der VoIP Anschluss darf nur an dem im Auftrag genannten Standort (Adresse) betrieben werden.

- 3.7 Anrufe zu Sonderrufnummern welche mit dem Prefix 0900 beginnen und die Nutzung des Dienstes R-Call sind nicht möglich. Call by Call wird nicht unterstützt.
- 3.8 Der Auftraggeber ermächtigt die ANV bzw. einen von ANV beauftragten Partner, widerruflich die Reservierung und Portierung der auf dem Auftragsformular angegebenen Anschlüsse in seinem Namen zu beantragen.

4 Verfügbarkeit, Entstörung

- 4.1 Die Verfügbarkeit der W-DSL® - Zugänge beträgt 97,5% bezogen auf ein volles Jahr. Die Bemessung beginnt mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistung. Die Verfügbarkeit des Anschlusses ist dabei die tatsächliche Verfügbarkeit in Stunden innerhalb des Bewertungszeitraumes im Verhältnis zu der theoretisch möglich nutzbaren Anzahl von Stunden. Die Verfügbarkeit bezieht sich dabei ausschließlich auf die in Verantwortung der ANV betriebenen Netzelemente. Ausfälle infolge von Wartungsarbeiten und Ereignissen (höhere Gewalt), die von Dritten oder Vorlieferanten zu verantworten sind, ebenso wie planmäßige und angekündigte Wartungsarbeiten im Netz, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.
- 4.2 Die ANV ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendige Arbeiten erforderlich ist.
- 4.3 Zeitweilige Störungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlicher Anordnungen sowie technischer Änderungen an den Anlagen der ANV ergeben. Die ANV wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen, bzw. beseitigen zu lassen.
- 4.4 An einzelnen Standorten kann die Durchführung von Reparaturen sehr stark durch die Witterung beeinflusst werden. Ergibt sich aus diesem Grund ein längerer Netzausfall, so wird die monatliche Grundgebühr anteilig gutgeschrieben.
- 4.5 Übertragungsgeschwindigkeiten können auch durch atmosphärische Bedingungen und topografische Gegebenheiten beeinflusst werden. Eine ausschließlich niedrigere Übertragungsgeschwindigkeit gilt nicht als Ausfall im Sinne der Verfügbarkeit.
- 4.6 Störungsannahme: 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche über die Hotline 0180 5 – 93 75 65 55*. Störungsmeldungen werden auch ganzjährig kostenfrei per Mail (support@w-dsl.de) entgegen genommen.
- 4.7 Die Entstörzeiten am Standardanschluss betragen in der Regel bis 48 Stunden nach Störungsmeldung. Abweichende Fristen können im Rahmen eines Service-Level-Agreement vereinbart werden.

5 Tarife, Tarifwechsel und Abrechnung

- 5.1 Die jeweils gültigen Tarife sind in den Tarifblättern unter www.w-dsl.de veröffentlicht. Die ANV erhebt, soweit im Tarifblatt nicht anders veröffentlicht, für die Nutzung des Services eine einmalige Bereitstellungsgebühr sowie einen monatlichen Anschlusspreis und einen vom monatlichen Datentransfer bzw. Telefonaufkommen abhängigen Preis.
- 5.2 Der einmalige Bereitstellungspreis wird mit der ersten Rechnung nach Anschluss an das W-DSL® – Netz fällig. Die monatlichen festen Kosten werden monatlich im Voraus fällig. Verbrauchsabhängige Kosten, welche nicht mit den festen monatlichen Kosten abgedeckt sind, werden im Folgemonat berechnet.
- 5.3 Es erfolgt keine Erstattung für eine Mindernutzung, d.h. für die Nichtausnutzung gebuchten Volumens. Ein Übertrag von nicht genutztem Volumen in den Folgemonat ist nicht möglich.
- 5.4 Abrechnungszeitraum ist der Kalendermonat. Sind monatlich zu zahlende Entgelte (monatlicher Bereitstellungspreis) für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, werden diese anteilig nach Tagen berechnet.
- 5.5 Tarifwechsel sind jeweils zum nächsten Abrechnungszeitraum (Monatswechsel) möglich. Der Tarifwechselwunsch muss mindesten 5 Tage vorm Monatswechsel schriftlich (Mail, Fax, Brief) bei der ANV eingetroffen sein. Eine Reduzierung der Bandbreite oder des Volumentarifes ist ab Beginn des 4. Vertragsmonats nur gegen eine einmalige Gebühr in der Höhe von 24,95 € möglich. Mit dem Tarifwechsel beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten, insofern nicht aus dem ursprünglichen Vertrag noch eine längere Restmindestvertragslaufzeit besteht.

6 Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Berechnung der Leistungen erfolgt auf der Grundlage der jeweils gültigen Preislisten.
- 6.2 Die Rechnungen sind sofort zur Zahlung fällig.
- 6.3 Zahlweise: Lastschriftverfahren – die Daten der Bankverbindung und die Einzugsermächtigung werden bei der Auftragserteilung erhoben.
- 6.4 Der Kunde trägt die Gebühren für die von ihm zu vertretenden Rücklastschriften. In jedem Fall werden Bearbeitungsgebühren in der Höhe von 10,00 € inkl. gesetzl. MwSt. fällig. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, ob ein Schaden überhaupt nicht oder nur in wesentliche geringerer Höhe entstanden sei.
- 6.5 Der Kunde zahlt alle durch die Nutzung seiner Zugangskennung entstehenden Kosten soweit er nicht den Nachweis führt, dass er für bestimmte Kosten nicht verantwortlich ist. Der Kunde verpflichtet sich Zugangsdaten und Passwörter zu seinem Internetzugang, zum Anschlussgerät und zum Kundenportal vor Zugriffen Dritter geschützt aufzubewahren und sie vor Missbrauch und Verlust zu schützen.
- 6.6 Einwendungen gegen die Rechnungen kann der Kunde innerhalb von 6 Wochen ab Rechnungsdatum per Brief (ARCHE NetVision GmbH, Niederlassung Nord-Ost, Beim Handweiser 2, 18311 Ribnitz-Damgarten), Fax (0180 5- 93 75 65 56*) oder Email (buchhaltung@arche-netvision.de) anzeigen. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung.

7 Vertragslaufzeit; Kündigung

- 7.1 Der Vertrag über die Bereitstellung eines W-DSL®-Anschlusses wird erst dann wirksam, wenn dieser erfolgreich beim Kunden betrieben werden kann. Ab diesem Zeitpunkt werden die Entgelte laut Tarifblätter fällig. Sie werden auch dann fällig, wenn der Kunde den Anschluss selber installiert möchte, dieses jedoch nicht zeitnah (max. 1 Woche) nach Zusendung der CPE bzw. Zustellung der Daten für den Internetlogin durchführt. Der Vertragsbeginn wird in der Auftragsbestätigung ausgewiesen.
- 7.2 Das Vertragsverhältnis wird für die im Kundenauftrag bezeichnete tarifliche Mindestvertragslaufzeit (in der Regel 24 Monate) geschlossen und verlängert sich jeweils um 12 Monate, soweit der Vertrag nicht schriftlich rechtzeitig gekündigt wurde. Die Kündigung des Kunden muss mit einer Frist von 12 Wochen zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gegenüber der ANV an nachfolgende Adresse erklärt werden: ARCHE NetVision GmbH, Niederlassung Nord-Ost, Beim Handweiser 2, 18311 Ribnitz-Damgarten.

- 7.3 Bei einem nicht nur vorübergehenden Wegzug des Kunden aus dem per W-DSL® versorgten Gebiet ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen. Der Kündigungsgrund ist auf Verlangen der ANV in geeigneter Form (z.B. Mietvertrag, Meldebescheinigung) nachzuweisen. Ein Umzug innerhalb oder zwischen W-DSL® versorgten Gebieten, berechtigt, solange der Anschluss erfolgreich betrieben werden kann, nicht zu einer vorzeitigen Kündigung des Vertrages.
- 7.4 Den Vertragspartnern bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund unbenommen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde: a) Manipulationen an technischen Einrichtungen vornimmt. b) die Dienstleistungen in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt c) bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt d) sich für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Rechnungen oder eines wesentlichen Rechnungsteilbetrages in Verzug befindet e) zahlungsunfähig wird, eine Eidesstattliche Versicherung der Vermögenslosigkeit abgegeben und/oder über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren durch Bestellung eines vorläufigen Insolvenzverwalters eingeleitet wird.
Kündigt ANV das Vertragsverhältnis aus wichtigem, vom Kunden zu vertretenden Grund fristlos, hat der Kunde ANV den entstandenen Schaden zu ersetzen. Es bleibt dem Kunden ausdrücklich vorbehalten, keinen oder einen geringeren Schaden nachzuweisen, und es bleibt ANV vorbehalten, einen weiter gehenden Schaden nachzuweisen.
- 7.5 Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor der Dienst bereitgestellt ist oder kündigt die ANV den Vertrag aus einem von dem Kunden veranlassten wichtigen Grund vor betriebsfähiger Bereitstellung des Dienstes, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen.
- 7.6 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind sämtliche dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages nicht käuflich erworbenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller Kopien), die nicht ausdrücklich Eigentum des Kunden geworden sind, kostenfrei an die ANV zurückzugeben. Für den sachgemäßen Rücktransport ist der Kunde verantwortlich.

8 Anschlusssperr

- 8.1 Kommt der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung in Höhe von mindestens 75,00 Euro oder im Falle dass eine regelmäßige monatliche Vergütung vereinbart wurde mit 2 (zwei) Monatszahlungen in Verzug und ist eine geleistete Sicherheit verbraucht, kann die ANV den W-DSL®-Zugang sperren. Der Kunde bleibt in diesem Falle verpflichtet, die monatliche Anschlussgebühr und eventuell fest vereinbarte Mindestverbräuche zu zahlen. Die ANV wird dem Kunden 8 Tage vor einer Sperrung des Anschlusses eine Mahnung zuschicken, in der die Sperrung angekündigt und auf die Möglichkeit gerichtlichen Rechtschutzes hingewiesen wird.
- 8.2 Eine Sperre ohne Ankündigung und Wartefrist von 8 Tagen ist möglich, wenn:
- 8.2.1 Das Entgeltaufkommen des Kunden in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperre die in der Zwischenzeit erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig bezahlen wird und geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperre nicht unverhältnismäßig ist oder
- 8.2.2 der Kunde eine Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses geben hat oder
- 8.2.3 eine Gefährdung der Einrichtungen der ANV, insbesondere des Funknetzes, durch Rückwirkungen von Eindeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.
- 8.2.4 Der Kunde einem Lastschrifteinzug widerspricht oder seiner Pflicht zur Mitteilung über Änderung von Daten, insbesondere Adressdaten nicht nachgekommen ist.
- 8.3 Die ANV wird die Sperre im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betroffenen Dienst beschränken und unverzüglich aufheben, sobald die Gründe für Ihre Durchführung entfallen sind. Für eine durch den Kunden schuldhaft verursachte Sperrung des Anschlusses und ggf. für den Wiederanschluss wird ein Betrag in Höhe 24,95 € inkl. der gesetzl. MwSt. erhoben. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass insoweit ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

9 Nutzung durch Dritte

- 9.1 Dem Kunden ist es nicht gestattet, den Vertragsgegenstand Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der ANV zur ständigen Nutzung zu überlassen. Dies gilt nicht in Fällen, in denen der Dritte mit dem Kunden in häuslicher Gemeinschaft (Privatkunde) lebt bzw. Mitarbeiter des Kunden (Geschäftskunde) ist. Der Kunde hat den Dritten ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Er haftet für das Verschulden des Dritten wie für eigenes Verschulden.
- 9.2 Die Nutzung eines W-DSL® Anschlusses ist auf die Fläche eines einzelnen Grundstücks beschränkt. Befinden sich auf dem Grundstück mehrere häusliche Gemeinschaften und/oder mehrere Unternehmungen (Geschäftskunden) so ist die Nutzung eines W-DSL® Anschlusses immer auf genau eine häusliche Gemeinschaft, bzw. eine Unternehmung beschränkt.

10 Pflichten des Kunden (Mitwirkungspflicht)

- 10.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung der Dienstleistungen und sonstigen Leistungen einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Betreibers/Anbieters sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere ist er verpflichtet, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen und logischen Struktur des Funknetzes der ANV führen können.
- 10.2 Die Installation der Endgeräte einschließlich der Außenantenne/CPE sowie der Verbindung zwischen Außenantenne/CPE und PC / Netzwerk am vom Kunden angegebenen Installationsort ist ausschließlich Sache des Kunden. Bei der Auswahl des Platzes der CPE ist bei funktgestützten W-DSL Anschlüssen der funkttechnisch beste Platz zu nutzen. Schlechte funkttechnische Anbindungen (Signalstärke < -85 dB) können zur Beeinträchtigung der Übertragungsgeschwindigkeit in der Funkzelle führen. Ergreift der Kunden nach Mahnung keine Maßnahmen (Standortveränderung / Ausrichtung der CPE) zur Verbesserung der Signalqualität, dann hat die ANV das Recht, den Zugang zeitweilig oder auch dauerhaft zu sperren. Eine dauerhafte Sperre aus oben genanntem Grund hat die Aufhebung des Vertrages durch die ANV zur Folge.
- 10.3 Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zum Dienst sowie den Dienst selbst nicht missbräuchlich und nur gemäß den jeweils aktuellen gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen, insbesondere keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig, zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die pornographische Schriften im Sinne von § 184 StGB oder jugendgefährdende Schriften im Sinne der §§ 1, 6, 21 GJS darstellen, die im Sinne von §§ 86, 131 StGB zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern, ehrverletzende Äußerungen oder sonstige rechts- und sittenwidrige Inhalte enthalten oder die geeignet sind, Kinder und Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen sowie das Ansehen der ANV zu schädigen.

- 10.4 Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche über den Dienst Kenntnis von Inhalten im Sinne des Vorgenannten erlangen.
- 10.5 Eine missbräuchliche Nutzung liegt auch in dem unaufgeforderten Versand von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken (Mail-Spamming) oder dem Versand von Nachrichten zu Werbezwecken (News-Spamming) sowie dem Versand bedrohender oder belästigender Nachrichten. Untersagt ist auch die Bedrohung und Belästigung Dritter durch Virenangriffe, der Missbrauch der Dienste der ANV für einen Eingriff in die Sicherheitsvorkehrungen eines fremden Netzwerkes, Hosts oder Accounts (Cracking, Hacking sowie Denail of Service Attacks). Der Kunde haftet der ANV für Schäden, die durch Verstöße gegen seine derartigen Pflichten entstehen und stellt die ANV von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei. Dies gilt nicht, wenn er den Verstoß nicht zu vertreten hat. Die ANV ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu sperren.
- 10.6 Der kontinuierliche, exzessive Transfer von Datenvolumen ist unzulässig. Eine übermäßige Belastung der Netzinfrastruktur wird unter anderem durch Spamming in Mails und News, Junk-Mails, Cross-Posting, zeitlich übermäßiger Teilnahme an Tauschbörsen oder Peer-to-Peer Anwendungen bewirkt. Die ANV ist in diesem Falle berechtigt, die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden durch Reduzierung der Übertragungsgeschwindigkeit des Anschlusses auf maximal 128 Kbit/s im Up- und Download einzuschränken. Die Leistungseinschränkung kann zur Vermeidung drohender Störungen im Netz auch ohne Ankündigungen vorgenommen werden, wenn zeitgleich eine Aufforderung zur vertragsgemäßen Nutzung an den Kunden versandt wird. Die Leistungseinschränkung wird wieder aufgehoben, sobald die Nutzung dem vertraglichen Rahmen entspricht oder eine Beeinträchtigung des Netzbetriebes nicht mehr zu befürchten ist.
- 10.7 Im Wiederholungsfall (entspr. Punkt 10.6) ist die ANV auch berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zu kündigen und den Anschluss zu sperren.

11 Haftung

- 11.1 Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z. B. nach der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung, dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Bei Vermögensschäden haftet die ANV für sich und ihre Erfüllungsgehilfen maximal bis zu einem Betrag von 12.500,00 Euro je Kunde. Gegenüber der Gesamtheit der geschädigten Kunden ist die Haftung auf 10 Mio. Euro je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, diese Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 11.2 Außerhalb des Anwendungsbereiches im Punkt 11.1 richtet sich die Haftung nach den AGB der ANV.

12 Datenschutz

- 12.1 Die ANV beachtet die jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere jene der TDSV, des TKG und des BDSG. Hiernach hat die Datenverarbeitung insbesondere folgenden Inhalt und Umfang: Die ANV darf personenbezogene Daten des Kunden erheben, verarbeiten und nutzen, soweit die Daten erforderlich sind, um ein Vertragsverhältnis über Telekommunikationsdienstleistungen einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung mit dem Kunden zu begründen oder zu ändern (Bestandsdaten). Verbindungsdaten werden erhoben, verarbeitet und gespeichert, soweit und solange dies zum Herstellen und Aufrechterhalten der Telekommunikationsverbindung, der ordnungsgemäßen Ermittlung der Entgelte und deren Nachweis sowie aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlich ist.
- 12.2 Die ANV ist berechtigt, Kundendaten an Geschäfts-/ Systempartner, welche zur Verfügungsstellung der Leistungen der ANV erforderlich sind, zu übermitteln.
- 12.3 Der Kunde hat das Recht, den Inhalt und die Herkunft der übermittelten Daten auf Anfrage zu erfahren. Dazu kann er jederzeit eine schriftliche Anfrage an den Datenschutzbeauftragten (datenschutz@an-nv.de) der ANV stellen.