

Erläuterungen VDSL (Stand 2019/10)

Bitte sorgfältig lesen, bevor Sie den Auftrag ausfüllen.

Inbetriebnahme DSL-Anschluss

Nachdem Sie uns Ihren unterschriebenen VDSL-Vertrag und ggf. die Portierungserklärung zugesandt haben, schicken wir Ihnen die AVM Fritz!Box für Ihren Internet- und Telefonanschluss zu. Wir veranlassen die Bereitstellung der Anschlussleitung (TAE Dose) und teilen Ihnen den Termin für die Schaltung und ggf. die Portierung mit. Den Anschluss der AVM Fritz!Box an die TAE Dose können Sie selbst vornehmen, er ist genau beschrieben. Sie erhalten ein Schreiben mit Ihrem Provisionierungscode, den Sie in einem Web-Formular auf acs.ktk.de eintragen. Dadurch wird Ihre Fritz!Box automatisch konfiguriert und ist nach wenigen Minuten einsatzbereit. Falls Sie ein eigenes Endgerät einsetzen, verwenden Sie trotzdem den Startcode und beachten die Optionen auf acs.ktk.de.

Rechnung

Sie können Ihre Rechnung jeder Zeit online einsehen, dazu gehen Sie einfach auf mein.ktk.de. Nun können Sie sich über das "Kundencenter" mit ihrem Benutzernamen und ihrem Passwort anmelden. Wenn Sie aus besonderen Gründen eine gedruckte Papierrechnung per Post wünschen, senden wir Ihnen die Rechnung gerne per Post zu.

Endgerät und Bereitstellung

Die von uns gelieferte AVM Fritz!Box benötigen Sie, um an Ihrem DSL Anschluss im Internet zu surfen und zu telefonieren.

Eigenes Endgerät

Sie dürfen an Ihrem DSL-Anschluss auch ein eigenes Endgerät verwenden, wenn dieses unsere Schnittstellenbeschreibung vollständig erfüllt und den Netzbetrieb nicht stört. Sie müssen bei Verwendung Ihres eigenen Endgerätes die Konfiguration des Gerätes manuell durchführen und sind für die korrekte Funktion und Aktualisierungen der Firmware selbst verantwortlich. Sollte das Gerät nicht ordnungsgemäß funktionieren, kann es bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung unter Umständen zu kostenpflichtigen Leistungen kommen.

Bandbreite

Die Nutzung des Internets über Ihren Anschluss erfolgt für Up- und Download mit einer bestimmten Geschwindigkeit (Bandbreite). Welche Bandbreite maximal, minimal und üblicherweise zur Verfügung steht, können Sie Ihrem Vertrag entnehmen. Dieser Wert ist auch von Länge und Qualität der Anschlussleitung sowie Ihrer Hausverkabelung abhängig. Für Telefon- und IPTV-Dienste wird ebenfalls die verfügbare Bandbreite verwendet, und es erfolgt eine Vorrangschaltung (Priorisierung). Daher steht bei aktiver Nutzung der Telefon oder IPTV Dienste nicht die volle Bandbreite für weitere Internetnutzung zur Verfügung.

Messung der Bandbreite

Für die Überprüfung der Übertragungsgeschwindigkeit der Daten zum Internet (Bandbreite) empfehlen wir den Dienst der Bundesnetzagentur: Unter www.breitbandmessung.de können Sie eine Messung der momentanen Bandbreite für Up- und Download ermitteln. Die Messung muss mit einem geeigneten Computer an einem LAN Anschluss der Fritz!Box

erfolgen. Eine Messung über WLAN ist natürlich auch möglich, die bei WLAN Übertragung möglichen Beeinträchtigungen liegen aber nicht in der Verantwortung der KEVAG Telekom. Zum Zeitpunkt der Messung muss jegliche Nutzung des Internets unterbunden werden, da sonst das Ergebnis verfälscht ist. Weitere Informationen zur Messung finden Sie auf der genannten Website.

0900er-Dienste / Sonderrufnummern

Wir haben für Sie eine Rufnummernsperre zu 0900er-Diensten eingerichtet. Eine Aufhebung dieser ist nicht möglich. Welche Sonderrufnummern erreichbar sind, können Sie der Preisliste entnehmen (s. www.ktk.de).

Rufnummernsperren / Schutz von Missbrauch

Für die Vermeidung missbräuchlicher Nutzung und den damit verbundenen hohen Kosten Ihres Telefonanschlusses werden bestimmte internationale Rufziele und auffällig oft gewählte internationale Rufziele gesperrt. Eine Freischaltung kann über unsere Hotline oder ggf auch im Kundencenter vorgenommen werden.

Kostenloser Telefonbucheintrag und Telefonauskunft

Sie können Name, Adresse und die erste Rufnummer von der KEVAG Telekom (bei Neuanschluss) oder die Hauptnummer, die Sie zur KEVAG Telekom mitnehmen möchten (bei Rufnummernportierung) kostenlos in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse eintragen und darüber telefonisch Auskunft geben lassen. Wenn Sie der Inverssuche nicht widersprechen, kann der Anfragende Ihren Namen und Ihre Anschrift zu Ihrer Rufnummer erfragen. Ihr Eintrag bzw. die Auskunft erscheint standardmäßig mit Name, Vorname und erster Rufnummer. Bitte kennzeichnen Sie, wenn zusätzlich Ihre Adresse im Verzeichnis aufgeführt oder Ihr Vorname verkürzt (z.B. M. Mustermann) abgebildet werden soll. Es ist nur ein Telefonbucheintrag pro Vertrag möglich.

Rufnummernmitnahme („Portierung“)

Die Portierungserklärung regelt die Übernahme Ihrer Rufnummer(n) von Ihrem bisherigen Anbieter zur KEVAG Telekom. Wenn Sie Ihre bisherigen Rufnummern „mitnehmen“ möchten, senden wir Ihnen eine Portierungserklärung zu. Bitte beachten Sie, dass hier die genaue Bezeichnung und exakte Schreibweise notwendig ist, da ansonsten die Rufnummernübertragung fehlschlagen kann. Bitte geben Sie in der Portierungserklärung Ihre Anschrift genau wie in Ihrer letzten Telefonrechnung an. Bitte beachten Sie, dass sich der Termin der Portierung durch evtl. bestehende Kündigungsfristen bei Ihrem bestehenden Telefonanbieter verzögern kann. Das bedeutet u. U. für Sie, dass Sie bereits ab Bereitstellung des Telefonanschlusses über die KEVAG Telekom günstig telefonieren können, aber die Rufnummernübertragung und damit die Beendigung Ihres „alten“ Telefonvertrages erst später erfolgen kann. Die Berechnung der Telefondienstleistungen durch die KEVAG Telekom erfolgt ab Bereitstellung. Mit der Bereitstellung erhalten Sie in jedem Fall mindestens eine Rufnummer (entweder Ihre „alte“, übertragene oder eine neue), damit Sie sofort telefonieren können und erreichbar sind.

Wichtig: Bitte kündigen Sie Ihren Telefonanschluss nicht selbst. Die Portierungserklärung ist im Regelfall gleichzeitig auch die Kündigung bei Ihrem bisherigen Telefonanbieter. Sie müssen gegebenenfalls Ihren DSL-

Anschluss bzw. Ihre DSL-Flatrate oder andere Sondertarife getrennt selbst kündigen, falls vorhanden.

Umzug

Ein Umzug muss unverzüglich gemeldet werden. Rufnummernmitnahme bei Umzug in einen anderen Vorwahlbereich ist nicht möglich. Sie bekommen in diesem Fall neue Rufnummern von uns. Bei Umzug in den gleichen Vorwahlbereich können die Rufnummern mitgenommen werden. Wir entlassen Sie aus Ihrer Mindestvertragslaufzeit, wenn Sie in ein von uns nicht versorgtes Gebiet ziehen und uns die erhaltene Hardware wieder zurückschicken. Der Vertrag unterliegt hierbei der normalen Kündigungsfrist. Umzugspauschale siehe Preisliste „Preisliste Privatkunden“.

Leistungsbeschreibung/-merkmale Telefon

Notruf

Wir weisen darauf hin, dass der Betrieb der AVM Fritz!Box nur am mitgeteilten Standort zulässig ist, da die Notrufnummer des Anschlusses bei einer Nutzung an einem anderen als uns mitgeteilten Standort nicht gewährleistet ist. Wir weisen weiter darauf hin, dass der Telefonanschluss nicht für die Nutzung von Hausnotruf, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet ist, ein derartiger Betrieb erfolgt daher auf eigenes Risiko des Kunden. Wir haften bei einer derartigen Nutzung sowie bei Stromausfall nicht für eine fehlerhafte bzw. nicht erfolgte Übermittlung des Notrufes an die zuständige Notrufstelle.

Anschluss

Der Telefondienst wird mittels VoIP (Voice over Internet Protocol) realisiert. Je Account ist eine Rufnummer möglich. Die Verbindung wird mit Hilfe der Benutzerkonten über das Internet hergestellt. Für die Nutzung des Anschlusses ist ein Telefon notwendig.

Leistungsmerkmale

Der Telefonanschluss bietet folgende Basis-Leistungsmerkmale:

- Weiterleitung
- Halten
- Rufumleitung
- Rufnummernübermittlung

Übersicht des Kundencenters (Merkmale)

- Ihr Passwort und Ihren Abotyp ändern
- eine eigene Domain beantragen
- Ihre E-Mail-Adressen verwalten
- den Spamfilter einrichten
- Ihre Homepage verwalten
- Zielrufnummern sperren
- Rufumleitungen einrichten
- die Gesprächsliste des laufenden Monats einsehen
- Ihre Rechnung und Ihren EVN online einsehen
- Weitere Produkte und Tarifupgrades bestellen

Domain

Sie können bei der uns eine eigene Domain beantragen. Es fallen einmalige Kosten für die Einrichtung und ggf. monatl. Kosten an (s. Preisliste „Preisliste Privatkunden“).

Webspace

Webspace ist der Speicherplatz für Dateien auf unserem Server im Rahmen eines Hosting Paketes.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 2017/06)

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KEVAG Telekom GmbH für Kabelfernsehen, Internet und Telefondienstleistungen für Privatkunden

A. Allgemeine Bestimmungen für Kabel-TV und Kabel-Online

1. Vertragsgegenstand

1.1 Vertragsgegenstand ist die Versorgung mit Breitbandkabelsignalen (Kabel-TV) und/oder die Internet- und Telefondienstleistungen der KEVAG Telekom GmbH (nachfolgend KTK) für Privatkunden. Vertragsbestandteile sind neben den folgenden Regelungen die aktuelle Preisliste, die Leistungsbeschreibungen sowie die Technischen Bedingungen für den Anschluss und den Betrieb von Hausanlagen an das Breitbandkommunikationsnetz (TAB Bild und Ton).

1.2 Die Bedingungen gelten für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

1.3 Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäftsbedingungen werden hiermit widersprochen.

2. Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag kommt durch einen schriftlichen Auftrag des Kunden unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Vertragsformulars und die Annahme durch die KTK zustande.

3. Leistungsverzögerungen bzw. -einschränkungen

3.1 Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die die KTK die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen - hierzu gehören insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Deutschen Telekom AG usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern der KTK oder deren Untertierlieferanten und Unterauftragnehmern eintreten - hat die KTK auch bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen nicht zu vertreten. Sie berechtigen die KTK, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

3.2 Die KTK ist berechtigt, ihre Leistung zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder die Leistung in sonstiger Weise zeitweise, teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität und insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vorahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Die KTK wird jede Störung ihrer Leistung so bald wie technisch und betrieblich möglich beheben. Die KTK wird den Kunden bei längeren vorübergehenden Leistungseinschränkungen oder -beschränkungen in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung/-beschränkung unterrichten. Die Mitteilungspflicht über den Beginn der Einstellung besteht nicht, wenn die Unterbrechung nach den Umständen objektiv nicht vorher möglich ist oder die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.

3.3 Bei Ausfällen von Leistungen nach Absatz 1 und 2 erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten. Ausfallzeiten werden nur dann erstattet, wenn die KTK oder einer ihrer Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen den Fehler mindestens fahrlässig verursacht hat und sich der Ausfallzeitraum über mehr als einen Werktag erstreckt.

4. Aufrechnung

Gegen Ansprüche der KTK kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden.

5. Mitteilungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde hat der KTK unverzüglich jede Änderung seines Namens, seines Wohnsitzes bzw. seiner Rechnungsanschrift und seiner Bankverbindung mitzuteilen.

5.2 Umzüge bzw. Mieterwechsel sind der KTK mindestens sechs Wochen im Voraus schriftlich mitzuteilen.

5.3 Bei Verletzung dieser Pflicht hat der Kunde dadurch entstandene notwendige Aufwendungen der KTK zu ersetzen. Weiterer Schadenersatz bleibt vorbehalten.

6. Anmeldepflicht

Die Anmeldung bei der KTK entbindet nicht von der Pflicht zur Tonrundfunk- und/oder Fernseh anmeldung bei der Gebühreneinzugszentrale (GEZ).

7. Preisregelungen und Zahlungsbedingungen

7.1 Die monatliche Zahlungsverpflichtung beginnt bei Kabel-TV mit dem Zeitpunkt, ab dem der Kunde den betriebsbereiten Hausübergabepunkt nutzen kann, bei Kabel-Online mit Freischaltung des Accounts beim Kunden. Auf die Fertigstellung der Haus- und Kundenanlage kommt es nicht an. Ist das Entgelt für Teile des Kalendermonats zu berechnen, so wird dieses für jeden Tag anteilig berechnet. Der Preis ist monatlich jeweils nachträglich zu zahlen.

7.2 Das monatliche Entgelt für Kabel-Online enthält nicht das monatliche Entgelt für Kabel-TV, es sei denn es ist vertraglich etwas anderes vereinbart.

7.3 Die Zahlung der Preise erfolgt ausschließlich im Lastschriftverfahren. Die KTK bucht den Rechnungsbetrag vom vereinbarten Konto ab; die verbrauchsabhängigen Entgelte jedoch erst nach Zugang der Rechnung.

7.4 Die Rechnungen werden dem Kunden online unter der ihm von der KTK mitgeteilten Internetseite zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann diese in einem passwortgeschützten Bereich einsehen und herunterladen. Der Kunde hat regelmäßig die Rechnungsdaten abzurufen. Ein Rechnungsvorsand erfolgt auf Wunsch gegen Aufpreis (s. Preisliste). Die Nutzerkennung und das Passwort werden dem Kunden bei Anmeldung schriftlich mitgeteilt.

7.5 Rechnungen gelten mit dem dritten Werktag nach Einstellen der Rechnung unter der mitgeteilten Internetseite als zugegangen.

7.6 Im Falle von durch den Kunden verschuldeten Rücklastschriften berechnet KTK eine Bearbeitungsgebühr zzgl. der für die KTK anfallenden Bankgebühren.

7.7 Kosten, die auf Veranlassung des Kunden durch eine Erneuerung oder Veränderung sowie Abtrennung des Hausanschlusses entstehen, werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Das gleiche gilt für Kosten, die durch Trennung und Wiederanschluss entstehen.

7.8 Einmaliges Entgelt (Anschlusspauschale)

Für die Errichtung und den Anschluss des Hausübergabepunktes an das Breitbandkabelnetz fällt je nach Aufwand eine einmalige Anschlusspauschale an. Die Höhe der Anschlusspauschale wird von der KTK nach Prüfung des Aufwands im Anschluss- und Versorgungsvertrag festgelegt.

7.9 Die Rechnungsdaten werden 24 Monate, Einzelverbindungs nachweise werden 6 Monate zum Download bereitgehalten.

7.10 Beanstandungen gegen die Höhe der Verbindungspreise oder sonstigen nutzungsabhängigen Preise der KTK müssen innerhalb acht Wochen schriftlich bei der KTK eingegangen sein. Für Rechnungen, die Verkehrsdaten enthalten gilt folgendes: Die KTK ist nach Ablauf von 6 Monaten nach Rechnungsversand gesetzlich verpflichtet, die der Rechnung zu Grunde liegenden Verkehrsdaten zu löschen, weshalb anschließende Einwendungen gegen die Entgeltabrechnung gem. § 451 TKG nicht mehr berücksichtigt werden können. Dies gilt entsprechend auch, wenn der Kunde die vorzeitige Löschung der Verkehrsdaten gegenüber der KTK oder sonstigen rechnungsstellenden Netzbetreibern verlangt. Eine vollständige Überprüfung der Rechnung ist deshalb nur möglich, wenn die Verkehrsdaten des Kunden vollständig gespeichert werden.

7.11 Der Kunde ist auch für Entgelte/Kosten verantwortlich, die andere Personen über seinen Anschluss verursachen.

8. Vertragslaufzeit und Kündigung

8.1 Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Termin. Fehlt es an einer solchen Vereinbarung, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der Freischaltung des ersten Anschlusses bzw. Zugangs.

8.2 Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate, sofern nicht vertraglich etwas anderes vereinbart wurde. Der Vertrag ist für beide Vertragspartner erst zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von sechs Wochen zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Unberührt hiervon bleibt das Kündigungsrecht gem. Ziffer 11.3.

8.3 Ein Wechsel zwischen den Tarifen ist innerhalb der Vertragslaufzeit in einen höheren Tarif jederzeit kostenfrei möglich. Die Kosten für einen Wechsel in einen günstigeren Tarif können der aktuellen Preisliste entnommen werden. Der Wechsel ist zu jedem ersten Tag eines Kalendermonats möglich. Dazu reicht ein Änderungsvertrag des Kunden.

8.4 Das Recht beider Vertragspartner zur fristlosen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund für KTK liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde

- a) die Dienstleistungen in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt.
- b) Manipulationen an den technischen Einrichtungen und betrügerische Handlungen vornimmt.

