

1. Allgemeines

- 1.1 Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von VSE NET bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGBs für Internetdienstleistungen und den nachfolgenden Bedingungen.
- 1.2 Die VSE NET vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet. Dieser Zugang steht nicht flächendeckend und nur den Kunden zur Verfügung, die über einen direkten Anschluss an das VSE NET-Netz verfügen. Der Direktanschluss ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.
- 1.3 Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieses Vertrags.

2. Internetzugang

- 2.1 Für den Zugang zum Internet stellt VSE NET die erforderliche Netzabschlusshardware (ONT) kostenfrei zur Selbstmontage bereit oder installiert diese für eine, in der Preisliste definierte, Kostenpauschale in den Räumen des Kunden. Die Geräte verbleiben im Eigentum der VSE NET.
- 2.2 VSE NET eröffnet dem Kunden auf der Basis des TCP/IP-Protokolls durch Einrichtung eines Zugangssystems den Zugang aus dem Telefon- oder Datennetz zum Internet.
- 2.3 Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Internetzugangs eine IP-Adresse aus dem VSE NET-Adressraum zugewiesen. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von VSE NET automatisch neu vergeben.
- 2.4 VSE NET schuldet eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97% im Monat. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.
- 2.5 Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der VSE NET von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der VSE NET.
- 2.6 VSE NET ist berechtigt, die Verbindung nach 24 Stunden zu unterbrechen. Der Kunde kann die Verbindung anschließend sofort wieder aufbauen. VSE NET ist ferner berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen, wenn über mehr als zwei Stunden kein Datenverkehr stattgefunden hat.
- 2.8 Zur Nutzung des Internetzugangs muss der Kunde ein Endgerät (Netzwerkkarte) mit einem DHCP-Client sowie einer 100BaseT-Schnittstelle (RJ45-Buchse) bereitstellen. Diese Geräte sind im Leistungsumfang der VSE NET nicht enthalten.

4. Störungsbehebung

- 4.1 Die VSE NET beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt VSE NET hierbei insbesondere folgende Leistungen.
- 4.2 Annahme der Störungsmeldung
Die VSE NET nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Störungsmeldungen

erfolgen telefonisch unter der Servicenummer 07031-xxxxx.

- 4.3 Störungsbehebung
VSE NET behebt Störungen, soweit nicht einzelvertraglich anders geregelt, montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage (Saarland) sind.
- 4.4 Entstörungsfrist
Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 8.00 Uhr bis freitags 17.00 Uhr) eingehen, beseitigt die VSE NET die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von VSE NET. Bei Störungsmeldungen, die werktags vor 8.00 Uhr oder nach 17.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen (Saarland) eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 8.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag (Saarland), so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Telefondienstleistungen (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.
- 4.5 Terminvereinbarung
VSE NET vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten.
- 4.6 Rückmeldung
Die VSE NET informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 5.4 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von VSE NET ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. VSE NET bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

5. Vertragsbeendigung

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung, Ablauf, Aufhebung etc.) muss der Kunde die zur Verfügung gestellten Netzabschlussgeräte (ONT, etc.) an VSE NET zurückgeben. Bei Postrücksendung und unzureichender Frankierung wird die Ware von VSE NET nicht angenommen und die Sendung an den Absender zurückgeschickt. Werden die Netzabschlussgeräte nicht an VSE NET zurückgegeben, erfolgt automatisch eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.