

Leistungsbeschreibung für Glasfaser- und DSL Produkte der inexio Breitband GmbH und symbox Gesellschaft für Medienversorgung mbH

Die inexio Breitband GmbH und die symbox Gesellschaft für Medienversorgung mbH (nachfolgend gemeinschaftlich „inexio“ genannt) bieten im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon- und Internetleistungen basierend auf Glasfaser- und DSL Technologie an. Die Produkte können durch optional buchbare Paket-Erweiterungen und Zusatz-Optionen erweitert und ergänzt werden. Für alle Optionen gelten, sofern diese nicht in der nachfolgenden Leistungsbeschreibung geregelt sind, die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Geschäftsbedingungen sowie Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

A Bestimmungen für Telefonie

1 Dienstleistung von inexio und Anpassungsrecht

1.1 Allgemeine Leistungsbeschreibung

inexio stellt für den Kunden* die vereinbarte Anbindung, z.B. als DSL-Anbindung, als Zugang zum öffentlichen Telefonnetz, gemäß der Leistungsbeschreibung bereit. Die Einzelheiten zur Leistung ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung zu dem jeweils gebuchten Produkt.

1.2 Ausschließlicher Betreiber, Kein call-by-call

Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende nicht beibehalten will, teilt inexio dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer zu. inexio ist als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch ausschließlicher Verbindungsbetreiber des Kunden, sodass eine Verbindung über call-by-call oder preselection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber nicht möglich ist.

B Bestimmungen für Internet-Access

1 Leistungen/Nutzung des Internet-Access

1.1 Leistung

inexio ermöglicht dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet. Die Leistungsparameter, wie z.B. die Bandbreite der Nutzung, ergeben sich aus den genaueren Vorgaben des Zugangs, laut vereinbartem Auftrag bzw. Leistungsbeschreibung. Voraussetzung dieser Leistung ist, dass der Kunde über einen Anschluss verfügt, der die Nutzung der erforderlichen Schnittstelle zum Internet ermöglicht. Für den Anschluss gelten insbesondere die nachfolgenden besonderen Bestimmungen für den Anschluss. Soweit inexio kostenlose Dienste und Leistungen erbringt (z.B. Informationen und Nachrichten auf der inexio-Homepage), handelt es sich nur um ergänzende Informationen, auf die kein vertraglicher Anspruch besteht, es sei denn, diese Informationen bzw. Dienste sind in der Leistungsbeschreibung oder andere Weise als Vertragsgegenstand aufgeführt.

1.2 Geschäftsgrundlage technische Verfügbarkeit, Anpassungsrecht

Geschäftsgrundlage der Leistungserbringung ist die Verfügbarkeit der jeweiligen Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit. Aufgrund technischer und physikalischer Gründe kann es nach Vertragsschluss dazu kommen, dass sich Kapazitäten (Bandbreiten) verändern. inexio steht deshalb ein Anpassungsrecht nach billigem Ermessen zu. Die vereinbarte Übertragungsbandbreite im Sinne der Leistungsbeschreibung kann deshalb einseitig von inexio nach billigem Ermessen durch schriftliche Erklärung, mit einer Ankündigungsfrist von zwei Wochen ab Zugang des Schreibens, auf ein niedrigeres Leistungsniveau reduziert werden, wenn sich aus technischen und physikalischen Gründen die zur Verfügung stehende Bandbreite der für den Kunden zur Verfügung stehenden Anschlussleitung objektiv ändert. Inexio wird ab dem Änderungszeitpunkt nur den Preis berechnen, der der geänderten Leistung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste entspricht. Sollte die Leistungsänderung für den Kunden unzumutbar sein, kann er den Vertrag innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Änderungsmitteilung kündigen, ohne dass einer der Parteien weitere Rechte durch die Kündigung entstehen. Die Frist zur Änderung und der Kündigung beginnt erst mit der gesonderten Information über dieses Sonderkündigungsrecht.

1.3 IP-Adressen

Sollten dem Kunden feste öffentliche IP-Adressen zugewiesen werden, ist der Kunde bei Vertragsbeendigung verpflichtet, die Nutzung einzustellen und die IP-Adressen an inexio freizugeben. inexio behält sich eine Änderung der zugewiesenen IP-Adressen jederzeit vor.

1.4 E-Mail-Adresse

Wird an den Kunden als Teil der produktspezifischen Leistungsbeschreibung eine E-Mail-Adresse vergeben, bleibt diese im Eigentum von inexio. Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsbeendigung die Nutzung einzustellen.

2 Nutzung und Sicherheit

Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils geltenden Regeln und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten.

Der Kunde respektiert Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, einen von inexio bereitgestellten Internetdienst nicht für Informationen und Darstellungen mit rassistischen, gewaltverherrlichenden oder die Menschenwürde verletzenden Inhalten zu nutzen. Weiter verpflichtet sich der Kunde sicherzustellen, dass Minderjährige keinen Zugang zu für sie ungeeignete Informationen bekommen. Die übermittelten Inhalte unterliegen im Regelfall keiner Überprüfung durch inexio, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z.B. Viren) enthalten. Eine Sicherung der Daten erfolgt durch inexio nicht. Die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis nicht gestattet (es darf somit z.B. kein öffentlicher Hotspot für den Internet-Access betrieben werden). Nutzt der Kunde für den Internetzugang ein eigenes Endgerät, gelten die Regelungen unter Allgemeinen Bedingungen Ziffer 5.9 AGB entsprechend.

C Bestimmungen zur Nutzung des E-Mail-Dienstes

1 Dienst und Allgemeines

Sofern inexio im Rahmen ihrer Internetdienstleistungen dem Kunden die Nutzung eines E-Mail-Dienstes ermöglicht, kann der Kunde eigene E-Mails über das Internet versenden und empfangen. Der Kunde hat sich über die jeweiligen Zugangs konfigurierungen in der konkreten technischen Ausgestaltung zu informieren und sicherzustellen, dass die technischen Komponenten (Hard- und Software) miteinander korrespondieren. Der Kunde hat sicherzustellen, dass er sein E-Mail-Postfach regelmäßig überprüft, damit der Speicherplatz seines E-Mail-Postfachs jederzeit für eingehende E-Mails ausreicht und er rechtzeitig von den eingehenden Inhalten Kenntnis erlangen kann. Der hierfür reservierte Speicherplatz und die Speicherdauer ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Der Abruf liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

2 Nutzung und Verantwortlichkeit

Der Kunde erkennt an, dass ausschließlich die Verfasser von E-Mails für den Inhalt nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich sind. Gegenstand des Dienstes ist, dass zum Schutz aller Nutzer sowie zum Schutz der Systeme von inexio alle E-Mails auf die Freiheit von Viren (einschließlich Würmern, trojanischen Pferden u. Ä.) mittels eines automatisierten Verfahrens oder im Einzelfall überprüft werden können. Ein Anspruch auf Prüfung oder deren Erfolg, kann aufgrund der technischen Besonderheiten nicht übernommen werden.

D Allgemeine Bestimmungen TV-Produkte

1 Allgemeines

Für TV-Leistungen der inexio gelten diese besonderen Bestimmungen, die TV-Leistungsbeschreibung, die Preisliste sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Im Falle von Widersprüchen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2 Dienstleistung inexio TV

2.1 Leistungsvoraussetzungen

2.1.1 Vertragsort, Vertragspartner, Anschluss

inexio ermöglicht dem Kunden, entsprechend dem vertraglich vereinbarten Umfang, gemäß der Leistungsbeschreibung für TV und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, die Nutzung von TV-Leistungen über seinen inexio-Breitband-Festnetzanschluss innerhalb Deutschlands. Das Leistungsangebot bezüglich TV richtet sich je nach Produkt nur an volljährige Verbraucher (§ 13 BGB), dann ausschließlich zur privaten und nicht öffentlichen Nutzung (z.B. nicht in Restaurants), in Deutschland. Voraussetzung für die Nutzung von TV-Leistungen ist das Vorhandensein eines betriebsfähigen und nicht gesperrten inexio-Breitband-Festnetzanschlusses mit einem Tarif mit mindestens 25.000 kBit/s im Download oder besser.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass dieser Anschluss während der gesamten Laufzeit bereitgestellt ist, entfällt der Anschluss, kann das Produkt nicht genutzt werden.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird ausschließlich die männliche Form verwendet.

Begriffe in männlicher Form beziehen sich dabei auf männliche, weibliche, nicht-binäre, trans- und intergeschlechtliche Menschen.

2.1.2 Empfangsgerät, Darstellungsgerät

Weitere Voraussetzung für die Nutzung von TV-Leistungen ist das Vorhandensein eines geeigneten Empfangsgerätes (z. B. inextio TV-Box) sowie eines Darstellungsgerätes, wie z. B. Fernseher, beim Kunden. Im Übrigen gelten die allgemeinen Regelungen bezüglich der Kundeneinrichtungen (Vgl. Allgemeine Geschäftsbedingungen).

2.2 Leistungsinhalt

2.2.1 Auflösung der Darstellung

inextio ermöglicht dem Kunden durch die TV-Leistung, über den Internetzugang in seiner Wohnung das beauftragte inextio TV-Angebot in Standardauflösung (Standard Definition – SD) und, soweit ohne technische Freischaltung verfügbar, auch in High-Definition-Auflösung (HD) gemäß der Leistungsbeschreibung TV zu empfangen und zu nutzen.

2.2.2 Inhalte und Sender

Ein Anspruch des Kunden auf Verfügbarkeit bestimmter Inhalte oder Sender besteht bei der Inanspruchnahme von TV-Leistungen und den Programmpaketen nicht. Die Auswahl der Sender und der Umfang des Programmangebotes werden von inextio festgelegt und können sich verändern. inextio hat keinen Einfluss auf Programminhalte und Sendezeiten. Weiterhin hat inextio keinen Einfluss auf die generelle Verfügbarkeit der Angebote der Sendeanbieter, insbesondere bei Störungen außerhalb des Verantwortungsbereichs von inextio ebenso bei dem Ausfall von Sendesignalen oder einer Störung in der Verkabelung beim Kunden.

2.2.3 Abruf und Aufzeichnung

inextio ermöglicht dem Kunden, Mediathek-Inhalte von TV-Sendern, soweit von diesen bereitgestellt, online gemäß der Leistungsbeschreibung inextio TV abzurufen. inextio ermöglicht dem Kunden während der Vertragslaufzeit, gemäß der TV-Leistungsbeschreibung, die Aufzeichnung von Sendungen – auf einem für den Kunden dediziert bereitgestellten verschlüsselten Cloud-Speicherplatz – zu programmieren und aufgezeichnete Sendungen über seinen inextio Breitband-Festnetzanschluss wiederzugeben, sowie Live-Pause, Instant-Restart und Catch-Up. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die vorgenannten Funktionen bei einer bestimmten Sendung oder für einen bestimmten Sender. Die Nutzung der vorstehenden Funktionen ist jeweils abhängig von den inextio durch die Sender gewährten Rechte.

3 inextio TV-Zusatzdienste

inextio stellt dem Kunden, auf Wunsch und gegen zusätzliches Entgelt, im vertraglich vereinbarten Umfang und gemäß der TV-Leistungsbeschreibung sowie im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung von zusätzlichen Paketen – in Form von verschiedenen wählbaren Programmpaketen, HD oder zusätzlichem privatem Cloud-Speicherplatz zur Aufzeichnung von Sendungen – zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung von Zusatzdiensten ist das Vorhandensein von Einrichtungen gemäß der TV-Leistungsbeschreibung der inextio beim Kunden. Details zu den einzelnen Zusatzdiensten ergeben sich aus der TV-Leistungsbeschreibung der inextio.

4 Nutzung und Pflichten des Kunden

4.1 Keine Vervielfältigung

Der Kunde ist nicht berechtigt, die durch die TV-Leistung der inextio zugänglich gemachten Leistungsinhalte oder Teile von Leistungsinhalten außerhalb des vertraglich zulässigen Zwecks zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, zu teilen, öffentlich wiederzugeben, mit ihnen zu werben oder sie sonst zu nutzen oder zugänglich zu machen.

4.2 Keine Überlassung an Dritte

Dem Kunden ist es nicht gestattet, die überlassenen Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen.

4.3 Softwareanpassung

Der Kunde hat automatisch durchgeführte Änderungen von inextio an der Software der inextio TV-Box und/oder des Programms zum Empfang von inextio TV-Inhalten (z. B. durch eine inextio TV-App) zuzulassen.

5 Nutzungsrechteinräumung, Rechte Dritter, Freistellung

5.1 Nutzungsinhalt inextio räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches sowie nicht an Dritte übertragbares, nicht unterlizenzierbares und räumlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränktes Nutzungsrecht zur vertraglich vorgesehenen Nutzung der Leistungsinhalte ein. Der Kunde darf die Leistung nur innerhalb des vertraglich vorgesehenen nutzen.

5.2 Zu beachtende Rechte Dritter Die dem Kunden durch TV-Leistungen der inextio zugänglich gemachten Leistungsinhalte sind regelmäßig durch nationale und internationale gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter geschützt, insbesondere Urheber-, Marken-, Patent-, Namens und Kennzeichenrechte. Der Kunde stellt sicher, dass diese Rechte nicht durch seine Nutzung verletzt werden. Die vertragsmäßige Nutzung stellt im Verhältnis zu inextio keine Verletzung dar.

5.3 Freistellung Verletzung Rechte Dritter Der Kunde verpflichtet sich zur Haftungsfreistellung gegenüber inextio, falls inextio von Dritten wegen der Verletzung von Rechten Dritter in Anspruch genommen wird, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er die Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat.

6 Jugendschutz-PIN

6.1 inextio verwendet als Altersverifikationssystem eine Jugendschutz-PIN, um Minderjährige vor entwicklungsbeeinträchtigenden Sendungen außerhalb der Sendezeitschienen des § 5 Abs. 4 JMStV zu schützen. Der Kunde muss bei Sendungen, bei denen eine entwicklungsbeeinträchtigende Wirkung auf Minderjährige anzunehmen ist und die Ausstrahlung außerhalb der Sendezeitschienen erfolgt, die Jugendschutz-PIN eingeben, bevor die Sendung empfangen werden kann. Der Kunde stellt sicher, dass Minderjährige keinen Zugang zu für sie ungeeigneten Inhalten bekommen. Der Kunde wird seine Jugendschutz-PIN nicht an Dritte, insbesondere Minderjährige, weitergeben und sie vor dem Zugriff Dritter schützen. Der Kunde wird inextio unverzüglich unterrichten und eine neue Jugendschutz-PIN anfordern, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Dritte von dieser Kenntnis erlangt haben.

7 Laufzeit und Kündigung

7.1 Mindestlaufzeit

Es gilt eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, verlängert sich der Vertrag über TV-Leistungen der inextio automatisch um jeweils ein Jahr, soweit er nicht rechtzeitig zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder der jeweils verlängerten Laufzeit gekündigt wurde. S. 1 und S. 2 gelten nicht, sofern das TV Produkt als Upgrade zum bestehenden Telekommunikations- oder Multimedia-Dienst im Sinne der Allgemeinen Geschäftsbedingungen behandelt wird. In diesem Fall wird das TV Produkt in die Laufzeit des bereits bestehenden Telekommunikations- oder Mediavertrags aufgenommen.

7.2 Kündigungswirkung

Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses über inextio TV enden ebenfalls alle gebuchten Zusatzdienste. Bestehende Festnetzverträge sind, sofern nicht ausdrücklich ebenfalls gekündigt, von der Kündigung nicht berührt und laufen fort.

7.3 Beendigung des Breitbandanschlusses

Mit dem Ende der Vertragslaufzeit des vom Kunden beizustellenden inextio Breitband-Festnetzvertrages endet ebenfalls automatisch, ohne dass es einer separaten Kündigung bedarf, der Vertrag über inextio TV und etwaige Zusatzdienste. Ergänzende vertragliche Bedingungen zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO für Kunden der inextio.

E Pönalregelungen gegenüber Verbrauchern

1 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 2 TKG

Wird eine Störung von inextio nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Kunde hat die Störung zu vertreten hat.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
 - ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent
- der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber inextio geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

2 Nichteinhaltung Anbieterwechsel gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von inextio, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
 - 20 Prozent
- der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

3 Rufnummer und Anbieterwechsel

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von inexio, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

4 Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Gesellschaft in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
 - 20 Prozent
- der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.