

## Leistungsbeschreibung des Produktes Alice 2000

### 1 Allgemein

HanseNet Telekommunikation GmbH (im Folgenden Anbieter) stellt dem Kunden Alice 2000 auf Basis eines ADSL-Anschlusses zur Verfügung. Für das Produkt Alice 2000 gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Alice 2000“.

### 2 Standardleistungen

Das Produkt Alice 2000 wird dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden

- T-Net Anschluss
- T-ISDN Mehrgeräteanschluss

der Deutschen Telekom AG überlassen.

Mit dem Alice 2000 Produkt ermöglicht HanseNet dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet. Alice 2000 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 2048 kbit/s Downstream (auf der Anschlussleitung zum Kunden) und bis zu 192 kbit/s Upstream (auf der Anschlussleitung vom Kunden).

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Anschlusses hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung, wie der Entfernung zum entsprechenden Hauptverteiler, ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist zudem u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers abhängig.

Das Produkt Alice 2000 steht nicht flächendeckend zur Verfügung.

Eine Bereitstellung des Produktes Alice 2000 kann nur dort und in dem Umfang erfolgen, in dem HanseNet die notwendigen Leistungen des Vorleistungsanbieters zur Verfügung gestellt bekommt.

Für die Standardleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.

#### 2.1 Eigentum; Überlassung des technischen Gerätes

Das von HanseNet dem Kunden auf Wunsch zur Nutzung des Produktes Alice 2000 bereitgestellte technische Gerät (DSL-Modem mit der Schnittstelle UR-2) verbleibt im Eigentum der HanseNet.

Das technische Gerät wird, zur Selbstmontage durch den Kunden, standardmäßig auf dem Versandweg ausgeliefert.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird das technische Gerät als Paket auf dem Postwege zurückgeliefert. Die Kosten des Versandes sind vom Kunden zu übernehmen.

#### 2.2 Bereitstellung des Internet-Anschlusses

Zur Nutzung des Produktes Alice 2000 stellt HanseNet, auf Wunsch des Kunden, ein DSL-Modem (mit der Schnittstelle UR-2) zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung ist die Installation des DSL-Splitters, den der Kunde von der Deutschen Telekom AG zur Verfügung gestellt wird. Der Splitter verbleibt im Eigentum der Deutschen Telekom AG. Ein technischer Support bzgl. des DSL-Modems wird ausschließlich für die von HanseNet bereitgestellten DSL-Modems gewährleistet.

#### 2.2.1 Zugangsverfahren / Initialisierung

Der Zugang zum Internet erfolgt über eine Einwahl mittels PPPoE (Point to Point Protocol over Ethernet). Die anschließende Authentifizierung erfolgt über CHAP (Challenge Handshake Authentication Protocol).

Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert. Binnen 24 Stunden kann seitens der HanseNet ein Verbindungsabbau auch einer aktiven Internet-Verbindung initiiert werden, so dass ein erneuter Verbindungsaufbau durch den Kunden zu erfolgen hat.

#### 2.2.2 Benutzername und Passwort

Bei jedem Verbindungsaufbau muss sich der Kunde mit seinem Benutzernamen anmelden und sich mit seinem Passwort authentifizieren. Benutzername und Passwort werden im Rahmen der Auftragsbearbeitung automatisch nach dem Zufallsprinzip generiert und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

##### 2.2.2.1 Passwort ändern

Der Kunde kann bei bestehender Internetverbindung in den dafür bereitgestellten Masken unter der Internet-Adresse <http://www.alice.dsl.de> im Kunden Center sein persönliches Passwort ändern. Zugang zum Kunden Center ist möglich, wenn sich der Kunde mit der ihm zugesandten Benutzer-ID und dem Passwort authentifiziert.

##### 2.2.2.2 Passwort vergessen

Hat der Kunde ein von ihm geändertes Passwort vergessen, kann er das Zurücksetzen auf das ursprüngliche Passwort beauftragen.

Für eine telefonische Beauftragung muss sich der Kunde mit seinem persönlichen Kundenpasswort identifizieren, das er bei der Bestellung festgelegt hat. Steht dem Kunden das persönliche Kundenpasswort nicht zur Verfügung, muss er seinen Wunsch schriftlich mitteilen.

Die ursprünglichen Zugangsdaten werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

#### 2.2.3 Bereitstellung von IP-Adressen

Der Kunde erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Produktes eine dynamisch zugewiesene IP-Adresse.

#### 2.2.4 Bereitstellung von E-Mail & More Services

Die E-Mail & More Services werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für Kunden bereitgestellt, die ab dem 22.11.2006 erstmalig das Produkt Alice 2000 flat beauftragen.

Die Anzahl der E-Mail-Adressen, deren Bereitstellung sowie weitere Leistungen sind der Leistungsbeschreibung Alice E-Mail & More für die Produkte „Alice Fun, Alice Complete, Alice Deluxe, Alice Light, Alice FON und Alice 2000 flat“ in der aktuellen Version zu entnehmen.

#### 2.2.5 Einschränkungen

Der Zugang ins Internet ist für maximal eine gleichzeitige Verbindung ausgelegt.

Bei mehreren in einem Gebäude realisierten DSL-Anschlüssen kann eine gegenseitige Beeinflussung der Anschlüsse nicht ausgeschlossen werden.

### 3 Optionale Leistungen

Die folgenden optionalen Leistungen werden in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistung des Produktes Alice 2000 im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten. Für die optionalen Leistungen gelten die entsprechenden ergänzenden Preislisten. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

#### 3.1 Option PingExpress (Umstellung von Interleave- auf Fastpath-Verfahren)

Durch die Bereitstellung dieser Option verringert sich die Übertragungszeit der Daten auf der Anschlussleitung des Kunden. Das Ausmaß der Verringerung kann nicht garantiert werden.

Durch die Aktivierung der Option PingExpress kann es unter bestimmten Umständen zu Datenpaketverlusten kommen.

Die Wahl dieser Option ist mit einer zusätzlichen monatlichen Grundgebühr verbunden, die der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste entnommen werden kann.

#### 4 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch erreichbar.

#### 5 Entstörung

Störungen der technischen Einrichtungen werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigt. Es werden insbesondere folgende Leistungen erbracht:

##### 5.1 Annahme der Störungsmeldung

Störungsmeldungen werden täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr telefonisch entgegen genommen.

##### 5.2 Entstörungsfrist

Störungen, die werktags (montags 8:00 bis freitags 20:00 Uhr) eingehen, werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden (Standard-Service) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden beseitigt. Die Entstörungsfrist beginnt mit Eingang der Störungsmeldung.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 8.00 Uhr.

Bei Kabelstörungen können die angegebenen Entstörungsfristen nur dann eingehalten werden, wenn ausreichend Leitungen zur Ersatzschaltung zur Verfügung stehen.

Störungen werden innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Soweit die Störung in den Räumlichkeiten des Kunden lokalisiert wurde, ist der Kunde zur Gewährung eines uneingeschränkten Zuganges verpflichtet. Kommt der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, so ist HanseNet insoweit nicht zur Beseitigung der Störung verpflichtet.

Durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht entstandene Kosten, z. B. die Kosten einer vergeblichen Anfahrt zum Kunden, sind vom Kunden zu erstatten.

##### 5.3 Support bei Installations- und Konfigurationsproblemen

Installation und Konfiguration der Zugangssoftware gehören nicht zum Leistungsumfang.

Für die im Rahmen der Alice E-Mail & More Services angebotenen Messaging Services und für die Unterstützung bei Fragen zu Installation und Konfiguration, die im Zusammenhang mit der zur Verfügung gestellten Zugangssoftware auftreten, wird dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten telefonischer Internet-Support angeboten. Ein zusätzlicher Support durch Microsoft und den Hersteller der Zugangssoftware wird nicht bereitgestellt.

#### 6 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für das Produkt Alice 2000 erfolgt gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste des Produktes.

Sie erfolgt standardmäßig einmal im Monat.

#### 7 Vertragslaufzeit

Der Vertrag über das Produkt Alice 2000 wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Vertrag kann schriftlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende beidseitig gekündigt werden. Diese Kündigungsfrist gilt auch für die gewählten Produktoptionen.

Im Falle einer Beendigung des zwischen dem Kunden und der Deutschen Telekom AG bestehenden Vertragsverhältnisses über den erforderlichen Telefonanschluss endet der Vertrag spätestens zum Zeitpunkt der Deaktivierung des Telefonanschlusses durch die Deutsche Telekom AG, ohne dass es einer

ausdrücklichen Kündigung durch HanseNet gegenüber dem Kunden bedarf.

HanseNet Telekommunikation GmbH  
Stand: 15. Mai 2007