# Leistungsbeschreibung
# für HERZOquattro$^{PLUS}$ und HERZOvision

**1. Leistungsumfang:**
Herzo Media GmbH & Co. KG (im Folgenden Herzo Media genannt) erbringt, je nach vertraglicher Vereinbarungen, im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, die folgenden Leistungen:

**a.)** **HERZOquattro$^{PLUS}$ :** Internetzugang, Internet-Flatrate und Telefonanschluss (analogen oder eingeschränkten ISDN Anschluss) mit Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz. Die Nutzung eines HERZOquattro$^{PLUS}$ Anschlusses setzt einen Glasfaser Hausanschluss voraus (die monatlichen Kosten entnehmen Sie der aktuellen Preisliste HERZOkabel).

**b.)** **HERZOvision:** Internetzugang, Internet-Flatrate; die Nutzung eines HERZOvision Anschlusses setzt einen Glasfaser Hausanschluss voraus (die monatlichen Kosten entnehmen Sie der aktuellen Preisliste HERZOkabel). **Für HERZOvision Anschlüsse hat der Punkt 3 dieser Leistungsbeschreibung keine Gültigkeit.**

**2. Internetzugang:**
Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite und beträgt bei **HERZOquattro$^{PLUS}$ / HERZOvision** Glasfaser bis zu 1 Gbit/s - 200 Mbit/s im Down-/Upstream.

Herzo Media stellt grundsätzlich die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von einer Vielzahl von Faktoren innerhalb und außerhalb des Herzo Media Netzes abhängig: den physikalischen Eigenschaften des Hausnetzes, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters, den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. seines Betriebssystems und sonstiger eingesetzter Software wie z.B. Sicherheitssoftware) sowie der Auslastung des Glasfasernetzes. Diese Faktoren können dazu führen, dass trotz umfangreich bereitgestellter Bandbreitenkapazitäten die konkret verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit bei Kunden geringer sein kann als die tatsächlich vereinbarte und von Herzo Media zur Verfügung gestellte Geschwindigkeit.

Die am Anschluss des Kunden tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten können daher abhängig von diesen Gegebenheiten variieren. Die Internetverbindung wird bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal pro Tag getrennt.

**Internet-Flatrate:** Die Nutzungsabrechnung für den Internetzugang erfolgt pauschal von 0–24 Uhr und ist im Grundpreis des jeweiligen Paketes enthalten.

**2.1 Anschluss- und Internet-Optionen:**

**Feste IP-Adresse**: Herzo Media teilt dem Internet-Kunden anstelle der dynamischen, eine feste, öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich der Herzo Media zu. Gleichzeitig entfällt die automatische Zwangstrennung nach 24 Stunden. Herzo Media behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu trennen.

**2.2 Email Postfächer**
Herzo Media stellt jedem Nutzer von HERZOquattro$^{Plus}$/HERZOvision, für die Laufzeit des Leistungsvertrages die Nutzung von Email-Postfächern zur Verfügung. Je Anschluss können maximal 5 Email-Adressen mit eigenen Postfächern angelegt und genutzt werden. Für die Nutzung fällt kein gesondertes Entgelt an. Herzo Media behält sich vor bei erhöhtem Spam-Aufkommen, einzelne Email-Adressen zeitweise zu sperren oder bis zur Beseitigung des Problems zu deaktivieren. Herzo Media betreibt die providerüblichen Sicherheitssysteme, um die E-Mail-Konten der Nutzer zu schützen und den geregelten Mailserver Betrieb zu garantieren. In Einzelfällen kann dies zu Einschränkungen beim Empfang und Versand von Emails führen. Eine kundenseitige Anpassung der White- und Blacklists ist nicht möglich. Herzo Media behält sich vor, die E-Mail-Postfächer mit einer Frist von einer Woche nach Vertragsablauf zu löschen.

**2.3 Serverbetrieb**
Bei den privaten Flatrate-Tarifen ist der Betrieb von Servern (Web-, FTP-Server etc.) nicht erlaubt. Des Weiteren ist es nicht zulässig, Downloads mittels sog. Download-Bots zu automatisieren

**3. Telefonanschluss**
Herzo Media überlässt dem Kunden einen analogen Telefonanschluss (auf Basis von Voice-over-IP - NGN Standard)

**Rufnummern:** Der Kunde erhält mindestens eine Rufnummer aus dem der Herzo Media für das Ortsnetz (09132) von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) zugeteilten Rufnummernraum. Abweichend hiervon kann der Kunde Rufnummern, die ihm von einem anderen Netzbetreiber für den Ortsnetzbereich (09132) zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der Herzo Media übertragen (Portierung).

**Verbindungen:** Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder von Herzo Media zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen werden je angefangene Minute berechnet (60/60-Takt). Der Mindestpreis beträgt 1 Cent/Verbindung, ausgenommen bei kostenlosen Verbindungen. Verbindungsnetzbetreiberleistungen (Call-by-Call, Internet- by-Call, Pre-Selection) Dritter sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und gegenwärtig nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

**3.1 Einzelverbindungsnachweis (EVN):**
Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller Verbindungen nach zeitlicher Abfolge. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder **a)** um die letzten drei Ziffern verkürzt oder **b)** in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden bei Herzo Media spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden. Siehe dazu unsere Datenschutzhinweise.

**3.2 Telefonbucheintrag/Auskunft:**
Auf Antrag des Kunden veranlasst Herzo Media die Aufnahme eines Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, für elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird. Der Kundendatensatz besteht standardmäßig aus einem Suchwort (Name), der Anschrift und der ersten Rufnummer des Kunden. Die Länge des Suchwortes ist auf 80 Schreibstellen begrenzt. Zusätzlich stehen 40 Schreibstellen für Vornamen und Namenszusätze oder eine zweite Rufnummer zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden dürfen Mitbenutzer eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes in seinem Antrag einschränken bzw. ihr später ganz oder teilweise widersprechen (siehe hierzu unsere Datenschutzhinweise). Der Standardeintrag erfolgt kostenlos.

**3.3 Leistungsmerkmale für den Telefonanschluss**

**Rückfrage/Makeln (CH): Herstellen einer** zweiten Verbindung während des Gesprächs. Beide Verbindungen können – ohne zwischenzeitliche Trennung – wechselseitig genutzt werden (Makeln) *(Voraussetzung sind zwei Sprachkanäle)*

**Dreierkonferenz (3PTY):** Zusammenschalten zweier Verbindungen, so dass alle drei Gesprächspartner miteinander verbunden sind. *(Voraussetzung sind zwei Sprachkanäle)*

**Anklopfen (CW):** Übermittlung von Informationen über Anrufe während einer bestehenden Verbindung.
*(Voraussetzung sind zwei Sprachkanäle)*

**Anrufweiterschaltung (CF):** Weiterleiten ankommender Verbindungen zu einem vom Kunden angegebenen Anschluss. Die ankommenden Verbindungen werden weitergeleitet: **a)** ständig (Anrufweiterschaltung CFU), **b)** nach Feststellung eines Besetztzustandes (Anrufweiterschaltung CFB), **c)** falls die Verbindung nicht innerhalb von circa 15–20 Sekunden angenommen wird (Anrufweiterschaltung CFNR). Den Zielanschluss und die Voraussetzungen, unter denen die Verbindungen weitergeschaltet werden, kann der Kunde an seinem Anschluss durch Selbsteingabe festlegen. Dem Zielanschluss der Weiterschaltung wird, sofern der Netzbetreiber des Zielanschlusses dies unterstützt, der Vorgang der Rufweiterschaltung sowie ggf. die Rufnummer des eigenen Anschlusses übermittelt.

**Rufnummeranzeige (CLIP):** Übermittlung der Rufnummer des anrufenden Anschlusses, sofern dies vom anrufenden Anschluss nicht unterdrückt wird.

**Übermittlung der eigenen Rufnummer:** Standardmäßig wird bei abgehenden Verbindungen die Rufnummer des eigenen Anschlusses an den angerufenen Anschluss übermittelt. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung **a)** fallweise oder **b)** auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR).

**Anschlusssperre für abgehende Verbindungen:** Der Telefonanschluss des Kunden ist für abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse 0900x) standardmäßig gesperrt. Die Rufnummern werden auf schriftlichen Antrag des Kunden freigeschaltet. Weitere Sperren können als zusätzliche Leistung beauftragt werden.

**Erreichbarkeit des Notrufes bei Stromausfall:** Die Notrufnummern 110 und 112 sind bei Stromausfall nicht erreichbar.

**3.4 Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz:**
Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz in der Zeit von Mo–So 0–24 Uhr sind im Grundpreis von HERZOquattro$^{PLUS}$ enthalten. Ausgenommen sind Verbindungen zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Einwahlrufnummern gem. Blacklist, ISDN-Fax (Gr4), zu Rufnummern der Gasse 032 sowie dauerhafte Anrufweiterschaltungen und Rückruffunktionen. Diese Verbindungen werden gemäß der dem Vertrag zugrundeliegenden Preisliste berechnet. Der Anschluss darf nicht für Massenkommunikationsdienste und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung ist Herzo Media zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt. Darüber hinaus ist Herzo Media bei missbräuchlicher Nutzung berechtigt, vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 200 Euro zu verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche von Herzo Media bleiben unberührt.

**Besondere Bedingungen bei unternehmerischer bzw. gewerblicher Nutzung:** Basis dieser besonderen Tarifierung bei unternehmerischer bzw. gewerblicher Nutzung der Telefon Flatrate ist, dass der Kunde monatlich nicht mehr als 2000 Verbindungsminuten in Anspruch nehmen sollte. Die Nutzung ist grundsätzlich nicht möglich für Serviceprovider im Bereich Telekommunikation und Mehrwehrtdienste, Callcenter-Dienstleister und Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Broadcasting etc.), Verwaltungen, Finanzdienstleister, Krankenhäuser, Marktforschungsunternehmen und Anbieter, die TK Dienstleistungen für Dritte bereitstellen. Ebenso dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die vor- oder nachrangig Rückvergütung bezwecken.

**3.5 Telefon-Optionen:**
**International-Flat:** Optionstarife, bei dem Sprachverbindungen in das Festnetz der im jeweiligen Tarif enthaltenen Länder in der Zeit von Mo–So 0–24 Uhr unabhängig vom Verbindungsaufkommen zum Pauschalpreis berechnet werden. Es gelten die gleichen Nutzungsbedingungen wie für die Telefon-Flatrate gemäß Abschnitt 3.4. Basis dieser Optionstarife bei unternehmerischer bzw. gewerblicher Nutzung ist, dass der Kunde zusammen mit der Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz monatlich nicht mehr als 3000 Verbindungsminuten in Anspruch nehmen sollte.

**3.6 Zusätzliche Leistungen:**
Herzo Media erbringt jeweils nach Vereinbarung zusätzliche Leistungen für Telefonanschlüsse gegen gesondertes Entgelt. Die Leistungen und Preise richten sich nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und Preisliste „Zusätzliche Leistungen für Telefonanschlüsse“.

**4. Installation:**
Herzo Media vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des HERZOquattro$^{PLUS}$/HERZOvision Anschlusses und führt die Installation kostenfrei durch. Bei vereinbarter Selbstinstallation stellt Herzo Media dem Kunden die zur Installation erforderlichen Geräte, inklusive einer Anleitung zur Verfügung. Wird im Rahmen einer Aktion der Anschluss des Kunden durch eine Hausverteilung, einen Verstärker, eine Multimediadose und/oder weitere technische Teile realisiert, ist Herzo Media nach Beendigung des Kundenverhältnisses nicht zum Rückbau der installierten Teile verpflichtet. Der Anschluss steht nur Kunden mit einem Glasfaseranschluss von Herzo Media zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung eines HERZOquattro$^{PLUS}$/HERZOvision Anschlusses ist ein ONT, der von Herzo Media während der Vertragslaufzeit kostenfrei zur Verfügung gestellt wird. Die Verlegung neuer Leitungen ist nicht im Leistungsumfang von HERZOquattro$^{PLUS}$/HERZOvision enthalten. Die Stromversorgung für die Endgeräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung der bereitgestellten Endgeräte, für die er Einzustehen hat. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines von Herzo Media zur Nutzung überlassenen Endgerätes, überprüft Herzo Media die Funktionsfähigkeit des Systems. Ist das Gerät defekt, wird dem Kunden ein Austauschgerät zur Verfügung gestellt. War das Gerät bei der Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist Herzo Media berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet das defekte Endgerät unverzüglich an Herzo Media (Herzo Media GmbH & Co. KG, Schießhausstr. 9, 91074 Herzogenaurach) zurückzugeben. Herzo Media berechnet dem Kunden alle Endgeräte die nicht innerhalb von 10 Tage nach Zusendung des Ersatzgerätes bei Herzo Media eingegangen sind.

**5. Endgeräte, Zugangsdaten und Netzabschlusspunkt:**
Für den Betrieb des Anschlusses und die Nutzung der Telekommunikationsdienste ist ein Endgerät erforderlich, das die technischen Voraussetzungen für das Herzo Media Netz erfüllt. Herzo Media überlässt dem Kunden bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung ein solches Endgerät. Bei einem Glasfaser-Anschluss wird je nach Ausführung des Anschlusses zusätzlich ein Glasfaser-Abschlussgerät oder – wenn stattdessen eine zentrale Glasfaser-Abschlusseinheit im Keller verbaut ist – ggf. ein Netzteil für diese Abschlusseinheit benötigt. Das entsprechende Gerät wird dem Kunden zur Nutzung überlassen. Der Netzabschlusspunkt ist abhängig von der Ausführung des Anschlusses die 1. TAE-Dose in den Räumlichkeiten des Kunden, der TAE-Anschluss des Netzteils für die Glasfaser-Abschlusseinheit oder der LAN-Anschluss des Glasfaser-Abschlussgerätes. Er ermöglicht durch Anschaltung eines geeigneten Endgerätes den Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz. Herzo Media behält sich vor, die technische Ausführung des Netzabschlusspunktes an die technische Entwicklung und betrieblichen Belange anzupassen und zu ändern. Die Verantwortung für den Betrieb von Endgeräten am Netzabschlusspunkt liegt beim Kunden.

**5.1 Endgeräteüberlassung:**
Herzo Media überlässt dem Kunden ein für das Herzo Media Netz optimiertes Endgerät (Router), das Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und den Anschluss von Telekommunikationsendgeräten (z.B. PC, Telefon) ermöglicht.

Es besteht jedoch kein Anspruch auf Bereitstellung eines bestimmten Endgeräts oder eines Gerätes mit einem bestimmten Leistungsumfang.

Dem Kunden steht es frei, ein eigenes, geeignetes Endgerät zu verwenden. Hierfür stellt Herzo Media dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten und die Schnittstellenbeschreibung für den Netzabschlusspunkt (Übergabepunkt zwischen Herzo Media und Kunde, an dem Herzo Media die Dienste bereitstellt) zur Verfügung. Je nach verwendetem Endgerät können jedoch Leistung und Qualität der Dienste auf dem Endgerät ggf. beeinträchtigt sein. Aus daraus resultierenden Einschränkungen beim Betrieb eigener Endgeräte entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

**6. Störungen und Wartung**

**Entstörung:** Herzo Media beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen unverzüglich, im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

**Annahme der**
**Störungsmeldung:** Mo–So von 8–20 Uhr
**Servicebereitschaft:** Mo–Fr von 8–17 Uhr
An Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen ist nur die Störmeldezentrale besetzt.

**Entstörfrist:** Die Entstörfrist beträgt 24 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand oder Bereitstellung zur Abholung eines Austauschgerätes.

**Verfügbarkeit:** Die jährliche Anschlussverfügbarkeit (für den Internet- und Telefonanschluss) beträgt mindestens 98,5%.

**Wartungsarbeiten:** Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern montags bis freitags von 0–7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

Darüber hinaus ist Herzo Media berechtigt, die Leistung vorübergehend zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder teilweise bzw. ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, aufgrund gesetzlicher Vorgaben, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

**7. Rechnungsstellung:**
Wir erheben, verarbeiten und nutzen die zur ordnungsgemäßen Ermittlung und Abrechnung der erbrachten Leistungen erforderlichen Daten (Entgeltdaten). Dies sind neben den zur Abrechung erforderlichen Bestands-, Nutzungs- und Verbindungsdaten auch sonstige hierfür erhebliche Daten wie Zahlungseingänge, Zahlungsrückstände, Mahnungen, durchgeführte und aufgehobene Anschlusssperren, eingereichte Beanstandungen usw.; diese sonstigen Entgeltdaten werden mit Ende des Vertragsverhältnisses gelöscht.