Leistungsbeschreibung für 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:

HERZOvision: Internetzugang und Internet-Flatrate. Die Nutzung eines HERZOvision Anschlusses setzt einen HERZOkabel Anschluss voraus (die monatlichen Kosten entnehmen Sie der aktuellen Preisliste HERZOkabel).

2. Internetzugang:
Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite und beträgt bei **HERZOvision** bis zu 500.000/30.000 kbit/s im Down-/Upstream. Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von der Verfügbarkeit der Server, der Qualität der Anschlussleitung und der eingesetzten Hardware des Endkunden.

Herzo Media stellt grundsätzlich die vereinbarte Übertragungs-geschwindigkeit 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 Übertragungs-geschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte-anbieters, den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. seines Betriebssystems und sonstiger eingesetzter Software wie z.B. Sicherheitssoftware) sowie der Auslastung des Breitband-Kabelnetzes. 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. Voraussetzung für die Nutzung des Breitband-Einzelplatz-Internetzugangs ist ein PC mit Betriebssystem, das die Protokolle TCP/IP unterstützt. Die Anbindung eines Routers, Servers oder Netzwerkes ist möglich. Für die Anbindung eines Netzwerks wird ein Ethernet-TCP/IP-Router benötigt. Der Kunde erhält eine dynamische IP-Adresse zugeteilt. Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung.

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 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 Provider üblichen Sicherheitssysteme, um die Email-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 Email-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. Installation:
Herzo Media vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des HERZOvision Anschlusses und führt die Installation kostenfrei durch. Diese Installation beinhaltet die Überprüfung/Umrüstung der Hausanlage (Austausch eines BK-Verstärkers), sowie die Installation einer Multimedia-Datendose. 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 Kabelanschluss von Herzo Media zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung eines HERZOvision Anschlusses ist ein rückwegfähiger Kabelanschluss des Kunden. Die Verlegung neuer Leitungen ist nicht im Leistungsumfang von 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.

4. 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 den 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 des Internetanschlusses 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.

5. 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.

Ihre Herzo Media GmbH & Co. KG