

1. Leistungsumfang

Die Marienfeld Multimedia GmbH – nachfolgend MMM genannt –, Bergmannsglückstr. 35, 45899 Gelsenkirchen überlässt dem Kunden einen leistungsfähigen Internetanschluss per Glasfaserdirektanbindung. Das Internet wird gemeinsam mit einem NGN-Telefonanschluss (Next Generation Network) angeboten. Die Produkte werden nur im Bereich des dafür ausgebauten Netzgebietes und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt. MMM behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Leistungsmerkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

1.1. Bereitstellung des Anschlusses

MMM stellt dem Kunden in der Wohnung einen Glasfaseranschluss bereit, über den mit einem Netzabschlussgerät (ONT) Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten (Router) an das Internet zur Verfügung gestellt werden. Die Verfügbarkeit der durch die MMM zu erbringenden Leistungen liegt im Jahresmittel bei 98,5 %. Störungen im Verantwortungsbereich des Kunden, die die Verfügbarkeit einschränken, werden auf diese Verfügbarkeit nicht eingerechnet. Gleiches gilt für Wartungsarbeiten nach Ziff. 1.5 sowie für Störungen, Verzögerungen oder sonstige Fehler im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers.

MMM ist berechtigt, die Leistung zu unterbrechen, zu beschränken oder ganz oder teilweise einzustellen, soweit dies aus rechtlichen Gründen, Gründen der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

Die Qualität der Leistungserbringung ist auch von solchen Einflüssen abhängig, auf die MMM keinen Einfluss hat (z. B. Übertragungsleistung des Providers des Empfängers/Senders, Leistung der Netze Dritter, kundeneigene Hard- und Software). Daher haftet MMM nicht für eine von ihr nicht zu vertretende Einschränkung der Übertragungsgeschwindigkeit.

MMM übermittelt die Daten in andere Teilnetze des Internets und stellt die nötigen Übergänge zur Verfügung. Hierzu kann MMM Proxies und Caches einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf einen bestimmten Übergang. MMM kann nur innerhalb ihres Netzes auf den Datenverkehr Einfluss nehmen. Die MMM hat darüber hinaus keinen Einfluss auf Daten und kann auch die Verfügbarkeit von Dritten bereitgestellten Telekommunikationseinrichtungen nicht beeinflussen.

1.2. Endgeräte

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt MMM dem Kunden auf Wunsch einen geeigneten Router zur Miete zur Verfügung. Der Router bleibt während der Vertragslaufzeit im Eigentum der MMM. Wird der Anschluss mit einem anderen als dem von MMM gelieferten Gerät betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden. Der Kunde darf nur Router verwenden, welche die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen. Es dürfen nur Router verwendet werden, die den jeweils gültigen Schnittstellenbeschreibungen des Anbieters entsprechen.

1.3. Festnetz-Telefonie (Festnetz)

MMM stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrages einen Telefonanschluss zur Verfügung, sofern der Vertrag diese Leistung beinhaltet.

Der Kunde kann mit von ihm bereitzustellenden Endgeräten Anrufe und Verbindungen entgegennehmen und zu anderen Anschlüssen herstellen lassen sowie die gesetzlich zugelassenen Telekommunikationseinrichtungen nutzen. Dabei liegt die Verfügbarkeit der Leistung im Jahresmittel bei 98,5 %. Die Regelungen der Ziff. 1.1 geltend entsprechend.

Der Anschluss beinhaltet eine Telefon-Flatrate für alle Standardtelefongespräche ins deutsche Festnetz. Auslandsgespräche und Nicht-Standardinlandsgespräche werden gemäß der Preisliste abgerechnet, diese kann in ihrer jeweils aktuellen Fassung unter www.marienfeld-multimedia.de abgerufen werden.

Zu Nicht-Standardinlandsgesprächen gehören insbesondere

- Verbindungen ins Mobilfunknetz
- Verbindungen zu Sonderrufnummern (z. B. Mehrwertdienstnummern, mit der Ausnahme von Offline abgerechneten Diensten)
- Verbindungen, die an Dritte weitergegeben werden (z. B. Call Shops) oder für Call-Center oder Telemarketing- Aktionen genutzt werden.

Der Kunde ist verpflichtet, für diese von der Telefon-Flatrate ausgenommenen Leistungen ein Entgelt gemäß der Preisliste zu zahlen.

MMM stellt dem Kunden kostenlos bis zu drei Rufnummern zur Verfügung. Alternativ können Kunden bis zu drei bereits von anderen Anbietern bereitgestellte Rufnummern in das Netz der MMM übernehmen.

MMM behält sich vor, bei missbräuchlicher Nutzung des Anschlusses diesen für abgehende Gespräche, mit Ausnahme von Notrufen, zu sperren oder die Erreichbarkeit bestimmter Gassen einzuschränken.

1.4. Bereitstellung

MMM wird sich bemühen, den Anschluss unverzüglich bereit zu stellen. Der Bereitstellungstermin wird dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Dieser Bereitstellungstermin kann durch Einflüsse außerhalb der Kontrolle der MMM beeinflusst werden. Dies kann etwa der Fall sein, wenn bei der Übernahme eines Internet- und Festnetzanschlusses eine etwaige bestehende Vertragsbindung des Kunden zu beachten ist oder weitere Installationsarbeiten für die Bereitstellung der Leistung erforderlich sind. Wenn für die Leistungserbringung die Nutzung von Zugangs-codes durch den Kunden erforderlich ist, gelten sämtliche Leistungspflichten erst ab Zugang des oder der Codes.

1.5. Wartungszeiten

Maßnahmen zur vorbeugenden Störungsbeseitigung und Verbesserung der Leistungen (Wartungsarbeiten) werden von MMM im Regelfall werktags zwischen 2:00 und 5:00 Uhr morgens durchgeführt, auf ein notwendiges Minimum begrenzt. Während dieser Wartungszeiten kann es zu einer Unterbrechung oder Verzögerung bei den Leistungen kommen.

Diese Wartungszeiten werden nicht auf die Verfügbarkeiten angerechnet. MMM kann bei Bedarf voraussehbare Unterbrechungen während der Wartungsfenster durch Mitteilung an die angegebene E-Mailadresse des Kunden ankündigen.

2. Serviceleistungen

2.1. Rufnummernübertragbarkeit (Portierbarkeit), Anbieterwechsel

Kunden sind gemäß § 59 Abs. 3 und 4 TKG berechtigt, bei einem Anbieterwechsel die ihnen zugeteilten Rufnummern beibehalten zu können („Portierung“). Geographische Rufnummern können nur beibehalten werden, sofern die Adresse des Kunden sich im entsprechenden Rufnummernbereich befindet. MMM ermöglicht diese Beibehaltung entsprechend bei einem Wechsel zur MMM und bei einem Wechsel zu einem anderen Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsdiensten.

2.2. Notruf / Notdienste

Der Kunde kann im Rahmen seines ihm zur Verfügung gestellten Anschlusses eine Verbindung zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen. Der Notrufabfragestelle wird dabei der Name und die Anschlussadresse übermittelt.

MMM kann die Erreichbarkeit der Notdienste nur ermöglichen, wenn beim Kunden eine ununterbrochene Stromeinspeisung besteht, der Kunde keine unautorisierten Änderungen an von der MMM und/oder dem Vermieter zur Verfügung gestellten Endgeräten und/oder Verkabelungen vorgenommen hat und auch aus sonstigen Gründen keine dauerhafte oder zeitliche begrenzte technische Unmöglichkeit der Leistung besteht. Bei nomadisierender Nutzung des Zugangs kann die MMM nicht die Weiterleitung des Notrufes an die richtige Notrufabfragestelle garantieren.

2.3. Einschränkungen

Der Kunde kann die Nutzung bestimmter Rufnummernbereiche von der MMM unentgeltlich sperren lassen, soweit dies technisch möglich ist. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche wird von der MMM eine Pauschale erhoben. Diese kann der Kunde der Preisliste entnehmen. Alternativ kann der Kunde eine Sperrung von Rufnummern, eingehend und abgehend, an seinem Endgerät vornehmen.

2.4. Rufnummernunterdrückung und -anzeige

Der Kunde kann bei der MMM eine dauerhafte Unterdrückung seiner Rufnummern bei abgehenden Anrufen beantragen. Sofern der Kunde über ein entsprechendes Endgerät verfügt, wird die Nummer des Anrufers in seinem Display angezeigt.

2.5. Rufnummernsperrung

Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nummer 50 TKG unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Für die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wird ein Entgelt gemäß Preisliste berechnet.

2.6. Eintrag in die Sperrliste für R-Gespräche

Gemäß § 119 TKG führt die Bundesnetzagentur eine Sperrliste mit Rufnummern, die von R-Gesprächsdiensten für eingehende R-Gespräche zu sperren sind. Kunden können MMM beauftragen, die Aufnahme ihrer Nummern in die Sperrliste unentgelt-

lich zu veranlassen. MMM wird den Antrag unverzüglich bearbeiten. Der Antrag ist kostenlos. Für die Löschung von der Liste kann MMM ein Entgelt gemäß Preisliste erheben.

2.7. Kundenportal/ Kundenservice

MMM stellt dem Kunden ein eigenes Kundenportal unter www.portal.marienfeld-multimedia.de zur Verfügung. MMM stellt dem Kunden folgende Kontaktmöglichkeiten bereit:

- E-Mail: bestellung@marienfeld-multimedia.de
- Hotline: 0209 35975 990 (Servicezeiten montags bis freitags von 8:00 bis 16 Uhr).

3. TV-Dienste

3.1. Leistung im Überblick

Durch das Produkt Kabel-TV-Anschluss erhalten Sie Zugang zu Rundfunk- und TV-Sendern im Digitalstandard DVB-C sowie zu Zusatzinhalten, die diese per Internet bereitstellen. Bei entsprechender Beauftragung wird diese Leistung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten über den MMM-Glasfaser-Anschluss ermöglicht. MMM übermittelt die Rundfunk- und TV-Signale bis zur Anschlusseinrichtung (Erfüllungsort).

3.2. Signal und Senderangebot

Der Kabel-TV-Anschluss (DVB-C) wird unmittelbar am Glasfaser-Übergabepunkt errichtet und das TV-Signal wird am definierten Netzabschluss (Koaxial-Ausgang) an das TV-Verteilnetz (Netzebene 4) übergeben. Abschluss ist die Multimediadosse in den Räumen. Für den Empfang wird ein funktionsfähiges TV-Empfangsgerät mit einem Kabeltuner oder einem entsprechenden Kabel-Receiver (DVB-C) benötigt.

Der Kunde kann über den TV-Anschluss Free-TV-Sender mit Standard-Auflösung (Standard Definition - SD), mit hoher Auflösung (High Definition -HD) und je nach Wiedergabegerät und Angebot der Sendeanstalten zusätzlich mit ultrahocher Auflösung (Ultra High Definition - UHD) empfangen.

Die Auswahl, die Anzahl der Sender und die Auflösung (SD/HD/UHD) werden von MMM gemäß Vorgaben der Landesmedienanstalt in Abhängigkeit der Sendeanstalten und Satellitenbetreiber festgelegt und soweit dies die Bindung an Gesetze, (internationale) Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. von Landesmedienanstalten und Programmveranstaltern) vorschreibt. Die jeweils aktuelle Senderliste kann unter <https://www.marienfeld-multimedia.de> eingesehen werden.

MMM behält sich vor, das Programmangebot, die Programmbelegung sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Hierunter fällt auch die Möglichkeit, während der Vertragslaufzeit technische Verbesserungen einzuführen, die zur Übertragung digitaler Signale genutzte Bandbreite zu reduzieren, ganz oder teilweise einzustellen und zu eine ggfs. verschlüsselten Signalverbreitung zu wechseln.

3.3. Erwerb von Pay-TV und Angeboten von Drittanbietern

Verträge mit Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG sind direkt mit dem Unternehmen abzuschließen. Hierbei ist anzugeben, dass eine sogenannte PKN-Karte (Privater Kabelnetzbetreiber) benötigt wird.

HD-Zusatzoptionen (M7) können direkt bei dem jeweiligen Anbieter laut Programmbelegung gegen gesondertes Entgelt erworben werden.

Nutzungsverträge bzgl. der Inhalte von Drittanbietern (z. B. Pay-TV-Angebote, Mediatheken, Video-On-Demand- oder Streaming-Plattformen, Online-Videotheken, ...) kommen allein zwischen dem Kunden und den Drittanbietern zustande. Der Inhalt und die Verfügbarkeit der Drittangebote unterliegen einer laufenden Entwicklung, auf die MMM selbst keinen Einfluss hat.

4. Störungen

Der Kunde ist bei jeder Störung berechtigt, den Entstörungsdienst der MMM zu kontaktieren und mit der Störungsbeseitigung zu beauftragen. Stellt sich heraus, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt und verursacht die Störungsbeseitigung Kosten bei MMM, die über die Kosten für die Beratung des Kunden im Rahmen der Teleservices (per EMail, Telefon etc.) hinausgehen, kann MMM ein Entgelt für die Störungsbeseitigung gemäß Preisliste vereinbaren. MMM nimmt Störungsmeldungen unter der Servicenummer 0209 359-75963 entgegen.

Die Servicezeiten für die Entstörung sind werktags, sowie an Wochenenden und Feiertagen von 8:00 bis 22 Uhr.

4.1. Entstörungsfrist

Die Reaktionszeit beträgt vier Stunden innerhalb der Servicezeiten. Die Wiederherstellungszeit beträgt i. d. R. bei Meldungen an Werktagen 24 Stunden bis zum nächsten Werktag. Eine Entstörung bei Meldungen am Wochenende (Samstag und Sonntag) sowie an Feiertagen erfolgt bis zum nächsten Werktag.

5. Rechnung

Der Kunde erhält von der MMM monatlich eine Online-Rechnung, die über das Kundenportal abgerufen werden kann. Auf Wunsch des Kunden stellt die MMM diesem die Rechnung auch per E-Mail kostenlos zur Verfügung. Auf Anfrage des Kunden stellt die MMM dem Kunden die Rechnung in Schriftform (per Brief) zur Verfügung. Soweit der Kunde berechtigt ist, einen Einzelbindungsnachweis zu verlangen, stellt die MMM diesen Einzelbindungsnachweis auch ohne besonderes Verlangen des Kunden zur Verfügung, ohne hierzu verpflichtet zu sein.