

Besondere Geschäftsbedingungen/ Leistungsbeschreibungen E.ON Highspeed Business

1 Allgemeines

1.1 Gegenstand und Bezüge

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen beschreiben die über das Festnetz der Westconnect angebotenen Internet-Dienste (nachfolgend Dienste genannt) und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale, Optionen und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die geltenden AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen (Besondere Geschäftsbedingungen). Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen/Leistungsbeschreibungen auf eine Preisliste verweisen, ist jeweils die bei Auftragserteilung aktuell geltende Preisliste „Preisliste E.ON Highspeed Business-Produkte“ gemeint. Die Produktfamilie E.ON Highspeed Business stellt einen reinen Internetzugang bereit. Weitere Dienste wie z. B. Sprachverbindungen und Funktionalitäten einer Telefonanlage können über Produktoptionen zusätzlich beauftragt werden.

1.2 Adressatenkreis

Die angebotenen Produkte richten sich an Gewerbekunden. Dem Kunden ist bewusst, dass die angebotenen Produkte teilweise auf dem gleichen Netz bereitgestellt werden, wie die E.ON Privatkundenprodukte. Kunden, die z. B. eine noch höhere Verfügbarkeit möchten oder eine redundante Faseranbindung, wenden sich bitte an unseren Vertrieb. Dieser wird dann ein individuelles Angebot erstellen.

2 Leistungen

Westconnect ist verpflichtet, die jeweils vereinbarte Leistung betriebsbereit zu erbringen und in vertragsgemäßem Zustand zu halten. Westconnect behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Leistungsmerkmale, Optionen und Endgeräte, soweit diese seitens Westconnect zur Verfügung gestellt werden, oder die eingesetzte Netztechnologie durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

2.1 Beauftragung

Auf der Westconnect-Webseite kann der Kunde per Verfügbarkeitscheck prüfen, inwieweit Dienste, Leistungsmerkmale und Optionen (nachfolgend „Leistungen“) an der gewünschten Installationsadresse angeboten werden. Nach Auftragserteilung durch den Kunden, übersendet Westconnect in der Regel eine unverbindliche Auftragseingangsbestätigung mit einem vorläufigen Bereitstellungstermin. Ein Vertrag kommt erst mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der Westconnect bei dem Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch Westconnect.

Westconnect kann die Annahme eines Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern. Ein Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der Westconnect, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

2.2 Bereitstellungstermin

Die Bereitstellungsdauer der Leistungen hängt von der an der Installationsadresse vorhandenen Netztechnologie (Ziff. 2.3) ab. Darüber hinaus kann sich die Bereitstellungsdauer durch verschiedene Einflüsse verzögern, insbesondere wenn bei der beabsichtigten Übernahme eines bestehenden Internetanschlusses des Kunden bei einem anderen Telekommunikationsanbieter eine im dortigen Vertragsverhältnis für den Kunden geltende Vertragsbindung zu beachten ist. Auch etwaige erforderliche Installationsarbeiten oder die Bereitstellung von Leitungen durch Dritte können zu einer längeren Bereitstellungsdauer führen.

2.3 Realisierbarkeit und Bereitstellung

Der von Westconnect in der Auftragsbestätigung benannte Bereitstellungstermin (auch Schaltdatum genannt) gilt vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit. Auf das bestehende Sonderkündigungsrecht (Ziff. 5.2) wird verwiesen.

Soweit als Leistungsmerkmal ein Anschluss beauftragt ist, wird der Anschluss an der gewünschten Installationsadresse auf Basis der Glasfaser-Netztechnologie realisiert.

Eine Verpflichtung zur Bereitstellung einer bestimmten Bandbreite besteht nicht. Der Kunde kann die verfügbaren Leistungen stets aktuell im Verfügbarkeitscheck bzw. Online-Service prüfen.

Falls der Kunde wünscht, dass für die Bereitstellung von Anschlüssen durch Westconnect die im Gebäude des Kunden vorhandenen Telekommunikationsleitungen (nachfolgend „Gebäudeverkabelung“) genutzt werden soll, ist der Kunde für die Verfügbarkeit der Gebäudeverkabelung verantwortlich. Die Gebäudeverkabelung liegt in der Regel im Eigentum des Hauseigentümers. Soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart, ist die Gebäudeverkabelung daher nicht Gegenstand des Vertrages mit Westconnect.

Sind wegen fehlender oder unzureichender Telekommunikationsleitungen im Gebäude des Kunden Neuinstallationen oder Erweiterungen der Gebäudeverkabelung erforderlich, bedürfen diese der besonderen Vereinbarung und werden nicht aufgrund des allgemeinen Vertrages von Westconnect geschuldet.

Gleiches gilt, wenn aus anderen Gründen die Gebäudeverkabelung technisch ungeeignet ist oder später wird bzw. der dinglich Berechtigte (z. B. der Eigentümer) die Nutzung der Gebäudeverkabelung nicht gestattet bzw.

eine Nutzungsvereinbarung des Grundstückseigentümers nicht vorliegt, auf dessen Grundstück der Anschluss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden soll.

2.4 Produktübersicht

2.4.1 Produkte

Westconnect bietet dem Kunden folgende Produkte aus der Produktfamilie E.ON Highspeed Business mit folgenden Leistungsmerkmalen an. Für die Produkte und deren Leistungsmerkmale gelten die Preise gemäß Preisliste.

2.4.3

Internet-Dienst genutzt werden.

Wechsel zwischen den Produkten

Ein Wechsel innerhalb der Produktfamilie ist jederzeit durch einen Wechsel der Bandbreite möglich. Die Erhöhung der Bandbreite des Anschlusses ist jederzeit kostenlos möglich, und hat zur Folge, dass der Tarif entsprechend der aktuellen Preisliste angepasst wird.

Symmetrische Produktvarianten

Leistungsmerkmale

E.ON Highspeed Business 300	<ul style="list-style-type: none"> • Internet-Anschluss mit angebotener symmetrischer Übertragungsgeschwindigkeit von 300 Mbit/s im Download und Upload (Ziff. 2.5.2) • Internet-Flatrate (Ziff. 2.6) • Statische IPv4-Adresse (optional kostenpflichtig zubuchbar IPv4-/29-Subnetz mit 5 nutzbaren Adressen) • IPv6-/56-Präfixnetz
E.ON Highspeed Business 600	<ul style="list-style-type: none"> • Internet-Anschluss mit angebotener symmetrischer Übertragungsgeschwindigkeit von 600 Mbit/s im Download und Upload (Ziff. 2.5.2) • Internet-Flatrate (Ziff. 2.6) • Statische IPv4-Adresse (optional kostenpflichtig zubuchbar IPv4-/29-Subnetz mit 5 nutzbaren Adressen) • IPv6-/56-Präfixnetz
E.ON Highspeed Business 1000	<ul style="list-style-type: none"> • Internet-Anschluss mit angebotener symmetrischer Übertragungsgeschwindigkeit von 1.000 Mbit/s im Download und Upload (Ziff. 2.5.2) • Internet-Flatrate (Ziff. 2.6) • Statische IPv4-Adresse (optional kostenpflichtig zubuchbar IPv4-/29-Subnetz mit 5 nutzbaren Adressen) • IPv6-/56-Präfixnetz
E.ON Highspeed Business 2000 ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Internet-Anschluss mit angebotener symmetrischer Übertragungsgeschwindigkeit von 2.000 Mbit/s im Download und Upload (Ziff. 2.5.2) • Internet-Flatrate (Ziff. 2.6) • Statische IPv4-Adresse (optional kostenpflichtig zubuchbar IPv4-/29-Subnetz mit 5 nutzbaren Adressen) • IPv6-/56-Präfixnetz

Anmerkung: E.ON Highspeed ist ein Produkt der Westconnect GmbH.

¹ Voraussetzung ist die Nutzung eines XGS-PON-fähigem Glasfaser-Modems, welches durch Westconnect bereitgestellt wird oder der Kunde nutzt sein eigenes Endgerät.

2.4.2 Optionen

2.4.2.1 Statische IPv4-Adresse

Der Kunde bekommt kostenlos eine feste (statische) IP-Adresse zugewiesen, sofern die Option an der gewünschten Adresse (Installationsadresse) angeboten wird. Es wird maximal eine feste IP-Adresse pro Benutzername (Stamm-Benutzername) vergeben. Diese IP-Adresse wird dem Kunden während der Vertragslaufzeit zur Nutzung überlassen, und verbleibt darüber hinaus im Eigentum der Westconnect GmbH.

2.4.2.2 IPv4-/29-Subnetz

Der Kunde kann entsprechend der aktuellen Preisliste ein IPv4-/29-Subnetz mit 8 Adressen, davon sind 5 Adressen für den Kunden nutzbare öffentliche IPv4-Adressen, ordern.

2.4.2.3 IPv6-/56-Präfixnetz

Der Kunde erhält zusätzlich ein IPv6-Netz in der Ausprägung eines /56-Netzes bereitgestellt. IPv6 kann parallel zu IPv4 im DualStack-Verfahren für den

Eine Verringerung der Bandbreite des Anschlusses ist erst nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit möglich und hat zur Folge, dass der Tarif entsprechend der aktuellen Preisliste angepasst wird. Für diese Anpassung wird eine Aufwandsgebühr erhoben. Diese ist der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

2.5

Leistungsmerkmale des Internetanschlusses

2.5.1 Allgemeines

Westconnect stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ (Internet Access) zur Verfügung:

a)

Die beauftragten Dienste werden am Übergabepunkt (Gf-AP) des öffentlichen Telekommunikationsnetzes bereitgestellt, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in das und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. WorldWide-

Web, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von Westconnect erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt Westconnect keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der Westconnect, wenn sie ausdrücklich als solche bezeichnet sind.

- b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Westconnect beim Internet Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen

oder Leistungseinschränkungen verbunden ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen. Westconnect ist aus betriebsnotwendigen Gründen berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden zu unterbrechen. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist jedoch möglich.

2.5.2 Leistungsmerkmale

Die angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind in der folgenden Tabelle dargestellt.

Symmetrische Produkte	Technologie	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
		min.	normal	max. ²	min.	normal	max.
E.ON Highspeed Business 300	Glasfaser	250	300	300	250	300	300
E.ON Highspeed Business 600	Glasfaser	500	600	600	500	600	600
E.ON Highspeed Business 1000	Glasfaser	700	800	1.000	700	800	1.000
E.ON Highspeed Business 2000	Glasfaser	1.500	1.700	2.000	1.500	1.700	2.000

² Die angegebenen Maximalwerte entsprechen den beworbenen Down- und Uplink-Geschwindigkeiten

Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Westconnect Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Westconnect. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung oder sonstigen Störungen der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zulasten der Westconnect.

Westconnect ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt bereitzustellen. Der Zugang wird über das Telekommunikationsnetz von Westconnect realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, muss Westconnect nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufenden eingehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.

Westconnect vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von Westconnect nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von §§ 8 Abs. 1 Satz 1, 9 Satz 1 und 10 Satz 1 TMG. Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chat Groups.

Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Persönlichkeits-, Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter.

Westconnect ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der Westconnect dem Kunden zumutbar und für diesen nicht mit Mehrkosten-

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit eines Anschlusses kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von vielfältigen Einflussfaktoren außerhalb des Einflusses von Westconnect abhängt. Die genannten Übertragungsgeschwindigkeiten können nur auf der Strecke zwischen dem Übergabepunkt des öffentlichen Telekommunikationsnetzes (Anschluss des Kunden) bis hin zum Netzknoten der Westconnect zugesagt werden. Ausgeschlossen ist die Zusicherung der genannten Übertragungsgeschwindigkeiten bei einer kundeneigenen Weiterverkabelung vom Übergabepunkt (Gf-AP-TA) als Anschlussverlängerung im Gebäude des Kunden (Netzebene 4). Etwaige Beeinträchtigungen aus dieser Verkabelung liegen in der Verantwortung des Kunden. Westconnect übernimmt keine Verantwortung für die Übertragungsgeschwindigkeit zwischen seinem Netzknoten und dem Internet oder für die Übertragungsgeschwindigkeit im Internet. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inklusive seines Betriebssystems und sonstiger eingesetzter Software) abhängig.

Die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs liegt bei 99 Prozent im Jahresdurchschnitt.

Die Internetleistungen können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der Westconnect ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich. Für den Fall, dass innerhalb von drei Wochen nach Inbetriebnahme des Internetdienstes festgestellt wird, dass die technischen Voraussetzungen beim Kunden für den gewählten Dienst nicht gegeben oder nicht ausreichend sind, um z. B. die genannten Anschluss-

bandbreiten zu erreichen, bemühen sich beide Seiten um eine Anpassung des Vertrages an die tatsächlichen Gegebenheiten. Kommt keine Einigung zustande, sind beide Seiten berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

2.5.3 IP-Adressen

Der Kunde erhält für die Dauer der Inanspruchnahme von Westconnect kostenlos eine feste (statische) IP-Adresse, sofern die Option an der gewünschten Adresse (Installationsadresse) angeboten wird. Es wird maximal eine feste IP-Adresse pro Benutzername (Stamm-Benutzername) vergeben. Dem Netzabschlussgerät wird eine öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressraum der Westconnect zugewiesen. Westconnect behält sich die Änderungen der festen IP-Adresse aus technischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zuweisung einer neuen festen IP-Adresse entstehen nicht. Die feste IP-Adresse kann nicht auf andere Produkte übertragen werden. Am Endgerät des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen. Die zugewiesene feste IP-Adresse ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen Westconnect und dem Kunden gültig. Ein (1) IPv4-/29-Subnetz mit fünf (5) (neben dem eigentlichen Netzabschluss) frei nutzbaren Adressen ist optional zubuchbar. Die Optionen Feste IPv4 und IPv4-/29-Subnetz kann jederzeit beidseitig mit einer Kündigungsfrist von 1 Werktag gekündigt werden, ohne dass die übrigen Vertragsbeziehungen hiervon berührt werden. Ein (1) IPv6-/56-Präfixnetz ist im Produkt inklusive.

2.6 Internet-Tarif

Der Zugang wird bei der Produktfamilie E.ON High-speed Business als echte Internet-Flatrate ermöglicht, d. h. es gibt keine Zeit- oder Volumenbeschränkungen.

2.7 Endgeräte zum Betrieb des Anschlusses

Der Zugang zum Internet wird dem Kunden über die von Westconnect zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss dem Kunden auf Wunsch zur Miete überlassenen Endeinrichtungen (ggf. ONT, Router) sowie ggf. durch persönliche Zugangsdaten gewährt. Diese Endeinrichtung ist am Übergabepunkt (Gf-AP) des öffentlichen Telekommunikationsnetzes anzuschließen.

Werden vom Kunden andere als von Westconnect zur Miete überlassene Endeinrichtungen eingesetzt, übernimmt Westconnect für die Funktion dieser Geräte keine Gewährleistung. Das vom Kunden verwendete Endgerät muss dabei die Schnittstellenspezifikation der Westconnect (abrufbar unter: <https://www.eon-high-speed.com/downloads/>) erfüllen. Sofern die Leistung aufgrund des Einsatzes von kundeneigenen Geräten nicht erbracht werden kann, besteht gegenüber Westconnect aus diesem Grunde kein Schadensersatzanspruch. Der Kunde haftet Westconnect gegenüber jedoch für Schäden, die durch den Einsatz von ihm verwendeter und nicht der Norm entsprechender oder von Westconnect nicht genehmigter Geräte entstanden sind.

Die vertraglichen Vereinbarungen mit dem/den Hauseigentümer/n (Grundstückseigentümererklärung/ Gestattungsvereinbarung zur Grundstücks-/Gebäude-nutzung) sowie das Vorhandensein einer Glasfaser-Gebäudeverkabelung sind zwingende Voraussetzungen

für die Leistungserbringung im Rahmen der Anschlussart Glasfaser-Technologie.

Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräten) an den Internetzugang von Westconnect zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems, wie z. B. WPA, sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang unbefugten Dritten nicht zugänglich gemacht wird.

3 Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Allgemeines

Soweit für die betreffende Leistung von Westconnect die Installation eines separaten Übertragungsweges oder -systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde Westconnect bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist die Installation zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich, ist er Westconnect gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und eventuell anfallende Mehraufwendungen verantwortlich. Nicht von Satz 1 umfasst ist eine etwa notwendige Glasfaser-Gebäudeverkabelung.

Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:

- alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von Westconnect oder deren Beauftragten ausführen zu lassen,
- dem Beauftragten von Westconnect den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen und zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und diesen Besonderen Geschäftsbedingungen erforderlich ist.

Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung von Protokollen, die auf IPv4 (IETF RFC 791 mit Updates) oder IPv6 (IETF RFC 8200 mit Updates) aufsetzen, übermitteln.

3.2 Besondere Nutzungsbeschränkungen

Neben den allgemeinen Nutzungsbeschränkungen gemäß AGB darf der Kunde das Netz von Westconnect weder zur Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder Internetdienste noch sonst wettbewerbswidrig nutzen. Insbesondere hat der Kunde folgende Handlungen zu unterlassen:

Unaufgefordertes Versenden von Nachrichten mit werbenden Inhalten über E-Mail, Massenfax, Usenet, Internet-Relay-Chat oder andere Chat-Varianten, Webforen oder ähnliche Dienste an Dritte; missbräuchliches Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken (Spam-Verbot); ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z. B. Verbot der Blockade fremder Rechner); unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking/DoS-Attacken); Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning); fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail und Werbedienste), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Duples, Mail Replaying); das Fälschen von Mail- und

Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spoofing); das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing); das Verbreiten von Computerviren, -würmern, Trojanern u. ä.; sonstige, vergleichbare Aktivitäten.

3.3 Regelungen zur Nutzung durch Kleinunternehmen/-gewerbe

- a) Der Kunde gibt bei Vertragsabschluss an, dass er den Anschluss gewerblich nutzt.
- b) Der Kunde darf die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte überlassen (Resale).
Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden, der die Voraussetzungen nach Ziff. 1.2 oder 3.3 a) und b) nicht erfüllt, ist Westconnect berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz (Differenz) zu einem gleichwertigen Geschäftskundenproduktes vom Zeitpunkt der Beauftragung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskundenprodukte sind Produkte der Westconnect, die die entsprechende Bandbreite des Produktes erzielen.

3.4 Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den Westconnect Online-Service und Internetpasswort für den Benutzernamen sowie Benutzername und Passwort für das ComCenter) vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren.

3.5 Datensicherung

Dem Kunden obliegt es, über die allgemeine Datensicherungspflicht gemäß AGB Ziff. 23 hinaus, vor der Installation des Anschlusses bzw. Internetzugangs alle bereits vorhandenen Daten seiner Systeme zu sichern.

3.6 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netz-sicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netz-sicherheit treffen. Insoweit ist dem Kunden im Rahmen des Internetanschlusses dringend zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner, Spyware, Ransomware usw. einzusetzen.

Westconnect leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

3.6.1 Hinweis zu WLAN

Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über den WLAN-Router des Kunden in das Internet gehen und über den Anschluss des Kunden Straftaten oder Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltspflichtige Leistungen abrufen können. Der Kunde ist dafür allein verantwortlich und kann dafür haftbar gemacht werden. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Routers und der WLAN-Empfangsgeräte vorgesehene Möglichkeit der Verschlüsselung wählt und Passwörter dem jeweiligen Stand der Sicherheitstechnik entsprechend vergibt und aufbewahrt. Auch dies begründet keinen absoluten Schutz. Dies gilt ebenso für WLAN-fähige Router, die der Kunde von Westconnect erworben hat.

4 Servicelevel

4.1 Regelwartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Dienste nutzt Westconnect (Regel-)Wartungsfenster. Bei Bedarf werden Wartungen werktags Montag bis Freitag von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr durchgeführt (weitere Wartungsfenster nach Bedarf). Während der Wartungszeit können die technischen Systeme im notwendigen Umfang außer Betrieb genommen werden, sodass die Verfügbarkeit des Anschlusses als auch der verbundenen Dienste zu dieser Zeit nicht zugesichert werden kann.

4.2 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Westconnect und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist Westconnect gemäß AGB Ziff. 17 (11) berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Besonderen Geschäftsbedingungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von der Westconnect betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen. Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann. Werden Westconnect Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail Bombing, Denial-of-Service-Attacken), so kann Westconnect die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

4.3 Support und Störungsannahme

Bei Fragen zu Produkten, technischen Problemen oder Störungen ist Westconnect unter folgender Rufnummer zu erreichen: 0800 99 000 60.

Diese Rufnummer ist täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr erreichbar.

4.4 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der telefonischen Meldung der Störung durch den Kunden. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch Westconnect. Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung der Entstörung.

4.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt innerhalb der Regelarbeitszeit (Mo–Fr 7–20 Uhr, Sa 8–16 Uhr) eine Stunde, außerhalb der Regelarbeitszeit (Mo–Fr 20–6 Uhr, Sa–Mo 16–6 Uhr) zwei Stunden. Gesetzliche Feiertage und

Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt. Falls erforderlich, vereinbart Westconnect mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

5 Vertragliches

5.1 Sonderrücktrittsrechte

Westconnect hat das Recht, von dem Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurückzutreten, wenn

- sich bis zur Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss und zur Erfüllung des Vertrages notwendige Anschlussleitung aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird bzw. steht, die Westconnect nicht zu vertreten hat oder
- sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine für den Anschluss erforderliche Leitung technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen oder
- sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass zur Erfüllung des Vertrages notwendige Leitungen im Gebäude des Kundenanschlusses (Gebäudeverkabelung) nicht oder in unzureichender Form vorhanden sind und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der Breitbandverkabelung im Gebäude verständigen können.

Westconnect wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald Westconnect ein solches Leistungshindernis bekannt wird und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren, soweit der Kunde nicht bereits eine Gegenleistung erhalten hat. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

5.2 Sonderkündigungsrecht

Westconnect hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt, deren Entfall nicht dem Risikobereich der Westconnect zuzuordnen ist.

5.3 Online-Service

Für die erleichterte und schnellere Bearbeitung der Kundenwünsche stellt Westconnect dem Kunden einen geschützten Kundenbereich unter <https://service.eon-highspeed.com> zur Verfügung (nachfolgend „Online-Service“). Dieser steht auch für die nachträgliche Beauftragung von Leistungsmerkmalen, Optionen sowie Paketwechsel als auch zur Einsicht in die Online-Rechnung zur Verfügung. Darin werden die an der angegebenen Installationsadresse verfügbaren Leistungen angeboten. Für die Anmeldung im Online-Service sind Kundennummer und Kundenkennwort nötig.

Änderungen vorbehalten. Stand: Juni 2025