Leistungsbeschreibung heliNET
Internet- und Sprachprodukte für Privatkunden für den Glasfaseranschluss

1. Allgemeines

1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Sprach- und Internetdienstleistungen der Helinet Telekommunikation GmbH & Co. KG im Folgenden „Helinet" genannt, Hafenstraße 80-82, 59067 Hamm (Amtsgericht Hamm, HRA-Nr. 1881), Komplementärin HeLi NET Verwaltung GmbH (Amtsgericht Hamm HRB 2781). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preisblätter der Helinet.
1.2 Das Angebot der nachstehend beschriebenen Produkte richtet sich ausschließlich an Privatkunden (Verbraucher im Sinne des §13 BGB). Helinet behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Dienstleistungen oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.
1.3 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass vor Installationsbeginn die notwendige Erklärung des Grundstückseigentümers nach §45a TKG vorliegt, auf dessen Grundstück der Breitbandanschluss dem Kunden bereit gestellt werden soll.
1.4 Sofern der Hausanschluss nicht innerhalb von zwanzig (20) Monaten ab Vertragsschluss realisiert worden ist, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag außerordentlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
1.5 Planmäßige Arbeiten und Wartungen an den für die Erbringung der Dienstleistungen durch Helinet bereitgestellten Systemen werden zur Zeit dienstags und donnerstags in der Zeit zwischen 4:00 und 8:00 Uhr durchgeführt, sofern sie erforderlich sind. Helinet behält sich vor, diese Zeiten aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse zu ändern. Informationen hierüber erhält der Kunde auf Wunsch per E-Mail.

2. Produkte

Voraussetzung für die Bereitstellung der Helinet Produkte ist die Verfügbarkeit eines Glasfaseranschlusses der Helinet oder eines Partners am Anschlussort des Kunden.

Die Produkte der Helinet beinhalten folgende Leistungen:

heliNET 150
- Internetanschluss mit 150 Mbit/s im Download und 75 Mbit/s im Upload
- Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit maximal 1 Rufnummer und 1 Sprachkanal
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Postfach

heliNET 300
- Internetanschluss mit 300 Mbit/s im Download und 150 Mbit/s im Upload
- Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit maximal 3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Postfach

heliNET 600
- Internetanschluss mit 600 Mbit/s im Download und 300 Mbit/s im Upload
- Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit maximal 3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
- Email-Postfach

heliNET 1000
- Internetanschluss mit 1000 Mbit/s im Download und 500 Mbit/s im Upload
- Internet-Flatrate
- Telefonanschluss mit maximal 3 Rufnummern und 2 Sprachkanälen
- Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz und Mobilfunk
- Email-Postfach

Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die Produkte nicht an allen Standorten angeboten werden.

2.1 Wechselgarantie
Neukunden von Produkten mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten eine sogenannte Wechselgarantie, die für die Produkte „heliNET300", „heliNET600" und „heliNET1000" erstmalig nach technischer Aktivierung bis zum Ende des 6. Monats der Vertragslaufzeit den Wechsel zu einem Produkt mit der nächst kleineren Bandbreite mit Wirkung zum 7. Monat ohne Änderung der Vertragslaufzeit erlaubt. Dieser Wechsel ist für den Kunden kostenfrei, kann formlos durchgeführt werden und hat keine Auswirkung auf die Vertragslaufzeit. Die Wechselgarantie entfällt bei Produkten mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten. Kunden können jederzeit (vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart beauftragen.

3. Verfügbarkeit

Die Anschlussverfügbarkeit beträgt mindestens 98,5 %. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Anschlussverfügbarkeit ausgeschlossen.

4. Router/Sonderdienste

4.1 Zur Nutzung der Helinet Produkte ist ein Router erforderlich, der mit dem Netzabschlussgerät (NT) verbunden wird. Helinet bietet diesen Router dem Kunden zum Kauf an. Wahlweise kann der Kunde auch einen eigenen Router einsetzen, sofern dieser die technischen Anforderungen erfüllt.
4.2 Der ordnungsgemäße Betrieb der Produkte mit allen beschriebenen Funktionen wird nur bei Verwendung des von Helinet kostenpflichtig angebotenen Routers gewährleistet. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang und den Sprachdienst werden dem Kunden von Helinet zur Verfügung gestellt. Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat der Kunde die erforderlichen Einstellungen vorzunehmen und die Aktualisierung der Firmware sicherzustellen. Der Kunde berechtigt Helinet, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem Helinet-Router zu installieren sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist der HN-Router für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Die genannten Produkte und mögliche Zusatzoptionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an das NT und den Router realisiert. Diese Netzabschlusseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endeinrichtungen zur Übertragung von Sprache und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der Betrieb spezifischer ISDN-Dienste wie die ISDN Sprach- oder Datenübertragung sowie analoge Modem-Verbindungen sind am Router der Helinet nicht möglich.

Helinet Telekommunikation GmbH & Co. KG • Hafenstraße 80-82 • 59067 Hamm • Tel: 02381·874 2000 • www.helinet.de

4.3 Der Kunde ist berechtigt einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die SIP-Kennung für den Sprachdienst werden dem Kunden von Helinet zur Verfügung gestellt. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht kein Anspruch auf die Verwendbarkeit eines spezifischen kundeneigenen Routers sowie auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen.

Der kundeneigene Router muss folgende technische Voraussetzungen erfüllen:

- WAN-Interface: 1000/100Base-T RJ-45 Port
- Router WAN-Interface: DHCP-Client
- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law codec
- DTMF Transmission: In-band RFC2833
- POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
- DECT-Support zur Nutzung von DECT-Geräten direkt am Router
- S0-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

4.4 Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang der Helinet, so dass Helinet den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten kann. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der Helinet bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

5. Internetdienstleistungen

Leistungsumfang

5.1 Im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten überlässt Helinet dem Kunden einen betriebsbereiten Helinet-Internet-Anschluss, der am NT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt wird, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Bandbreite liegt.

5.2 Helinet bietet folgende Bandbreiten an:

Produkt	Datenübertragungsrate	im Download	im Upload
heliNET 150	Maximal	150 Mbit/s	75 Mbit/s
	Normal	150 Mbit/s	75 Mbit/s
	Minimal	120 Mbit/s	60 Mbit/s
heliNET 300	Maximal	300 Mbit/s	150 Mbit/s
	Normal	300 Mbit/s	150 Mbit/s
	Minimal	240 Mbit/s	120 Mbit/s
heliNET 600	Maximal	600 Mbit/s	300 Mbit/s
	Normal	600 Mbit/s	300 Mbit/s
	Minimal	480 Mbit/s	240 Mbit/s
heliNET 1000	Maximal	1000 Mbit/s	500 Mbit/s
	Normal	850 Mbit/s	500 Mbit/s
	Minimal	700 Mbit/s	400 Mbit/s

Die angegebene maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Down- und Upload-Bandbreite.

5.3 Option: Upload-Boost
Mit dem optional verfügbaren Upload-Boost wird die Upload-Geschwindigkeit verdoppelt, so dass dem Kunden eine Internetanbindung mit identischer Download- und Upload-Bandbreite zur Verfügung steht.
5.4 Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsbandbreite ist u. a. abhängig von den verwendeten Kunden-Endgeräten, der Leistungsqualität der ausgewählten Server im öffentlichen Internet und der Qualität der Gebäudeverkabelung, welche außerhalb des Verantwortungsbereiches der Helinet liegen.
5.5 Der Kunde hat die Möglichkeit, von seiner bestehenden Bandbreite auf eine andere Bandbreite gemäß gültiger Preisliste zu wechseln. Ein Wechsel der Bandbreite kann einen Wechsel des Übertragungsverfahrens erfordern, welches einem Austausch der beim Kunden eingesetzten Endgeräte erforderlich macht.
5.6 Die durch Helinet gelieferten Geräte werden gemäß beiliegender Installationsanweisung vom Kunden angeschlossen.
5.7 An das Helinet-Netzabschlussgerät kann standardmäßig vom Kunden nur ein Endgerät angeschlossen werden, welches sich beim Verbindungsaufbau per DHCP eine IP-Adresse zuweisen lässt. Alternativ, in Abhängigkeit von dem Übertragungsverfahren, werden den Endgeräten automatisch IP-Adressen beim Verbindungsaufbau zugewiesen (dynamische Adressvergabe).
5.8 Die Konfiguration des Rechnersystems und des Endgerätes obliegt dem Kunden. Ein Installationsservice kann separat beauftragt werden.
5.9 Helinet behält sich aus technischen Gründen vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige, erneute Aufbau einer Verbindung ist möglich.
5.10 Für die Internetnutzung stehen dem Kunden Helinet-Produkte zur Verfügung. Internetzugänge anderer Provider können mit diesem Dienst aktuell nicht genutzt werden.
5.11 Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen.
5.12 Die Internetverbindungen sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internetnutzung. Helinet hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung die Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder die zentralen Helinet-Anbindungen an das Internet gefährdet werden.

6. Sprachdienstleistungen

6.1 Leistungsumfang

6.1.1 Der Kunde kann über seinen Telefon-Anschluss Sprachverbindungen entgegennehmen oder von Helinet wie folgt herstellen lassen:
- zu Anschlüssen von öffentlichen Festnetz- und Mobilfunknetzen
- zu Service- und Sonderrufnummern, wie z.B. 0800/0900/0180/0137 - wobei 0900x und 0137x aus Kundenschutz standardmäßig gesperrt sind und auf Kundenwunsch freigeschaltet werden.

Ausgenommen sind Gespräche zu anderen Telefonteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden (Call-by-Call sowie Preselection). Das Versenden und Empfangen von Faxnachrichten ist abhängig vom Endgerät des Kunden. Fax-Weichen sind an diesem Anschluss nicht nutzbar. Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt.
6.1.2 Verbindungen im Netz der Helinet werden von dieser mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.
6.1.3 Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens Helinet zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss verfügt, teilt Helinet dem Kunden eine geografische Rufnummer zu, die die Bundesnetzagentur ihr zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann Helinet mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Helinet-Netz übertragbar ist.
6.1.4 Helinet stellt dem Kunden in den Produkten maximal zwei Sprachkanäle mit drei Rufnummern zur Verfügung. Die beiden Sprachkanäle können parallel für ein- und ausgehende Gespräche genutzt werden. Bis zu sieben weitere Rufnummern können beauftragt werden.
6.1.5 Die Übertragung im Netz der Helinet erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich statio-

när, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich.
6.1.6 Der Telefonanschluss der Helinet unterstützt die folgenden Basis-Leistungsmerkmale:

- Übermittlung der eigenen Rufnummer: die Rufnummer des Anschlusses wird dem Angerufenen angezeigt
- Rufnummernanzeige des Anrufers: die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht unterdrückt wird
- Anklopfen: während eines Gespräches wird der Verbindungswunsch eines weiteren Teilnehmers akustisch signalisiert
- Rückfrage/Makeln: Teilnehmer kann während eines Gespräches eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfragen) und zwischen den Gesprächspartnern hin- und herschalten (Makeln)
- Dreierkonferenz: Anrufer kann eine Konferenzschaltung mit bis zu 3 Teilnehmern aufbauen
- Anrufweiterschaltung: bei Aktivierung dieses Leistungsmerkmals können Anrufe automatisch an andere Anschlüsse weitergeleitet werden. Diese Weiterleitung kann für "sofort", "bei Nichtmelden" oder "bei Besetzt" erfolgen. Die Bepreisung für weitergeleitete Anrufe erfolgt gemäß der Bepreisung abgehender Verbindungen.

Die Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, sofern diese von den verwendeten Endgeräten des Kunden unterstützt werden.
Die Endgeräte müssen sich für Tonwahl (Mehrfrequenzverfahren) eignen.
6.1.7 Nutzt der Kunde eine Telefonanlage, obliegt ihm die Konfiguration der Anlage (z. B. Programmierung der abgehenden Rufnummern) sowie die Einrichtung geeigneter Schutz- und Absicherungsmaßnahmen.
6.1.8 Eine uneingeschränkte Notruffunktion (Notrufnummern 110 und 112) ist nur verfügbar, wenn die Stromversorgung nicht unterbrochen ist, die Endgeräte ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sind, sowie der Notruf von dem Standort erfolgt, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist. Bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von einem anderen Standort als dem im Auftrag benannten Standort ist eine korrekte Zustellung des Notrufs nicht gewährleistet und der Standort des Kunden kann nicht ermittelt werden.

6.2 Produktoptionen
6.2.1 Der Kunde kann bei Helinet Optionen für seine Sprachdienstleistungen beauftragen:

- Telefon-Flatrate national: die Option für Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz ist in allen helNET-Produkten enthalten und wird mit dem monatlichen Pauschalpreis abgegolten. Anrufe zu Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.
- 60 Freiminuten Mobilfunk national: Pauschalpreis für 60 Freiminuten für Gespräche in alle deutschen Mobilfunknetze. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.
- 120 Freiminuten Mobilfunk national: Pauschalpreis für 120 Freiminuten für Gespräche in alle deutschen Mobilfunknetze. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste.
- Mobilfunk-Flatrate national: die Sprachverbindungen in deutsche Mobilfunknetze werden zum monatlichen Pauschalpreis abgerechnet. Festnetz-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet. Im Produkt heliNET 1000 ist eine Mobilfunk-Flatrate enthalten.
- 300 bzw. 600 Freiminuten Länderband A: Pauschalpreis für 300 bzw. 600 Freiminuten für Gespräche in die Festnetze folgender Länder: Alaska, Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Hawaii, Insel Man, Irland, Italien, Kanada, Kanalinseln, Kroatien, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Niederlande, Nordirland, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechien, Ungarn, USA, Vatikanstadt. Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.
- 300 bzw. 600 Freiminuten Länderband B: Pauschalpreis für 300 bzw. 600 Freiminuten für Gespräche in die Festnetze folgender Länder:
  Andorra, Australien, Bulgarien, Estland, Französich Guyana, Gibraltar, Guadaloupe, Hongkong, Island, Japan, Lettland, Litauen, Malta, Martinique, Mayotte, Reunion, Rumänien, Russische Föderation, San Marino, Slowakei, Slowenien, Türkei, Zypern.

Danach gelten die Verbindungsentgelte laut aktueller Preisliste. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.
Hierbei kann jeweils nur eine Option beauftragt werden. Wenn die Option nicht zusammen mit dem Anschluss beauftragt wird, gilt sie ab Beginn des auf den Eingang des Auftrages folgenden Kalendermonats, sofern der Auftrag vierzehn Werktage vor Ablauf des Monats bei Helinet eingeht. Dies gilt ebenso bei Wechsel in eine andere Option, sofern keine Mindestvertragslaufzeiten einzuhalten sind.
6.2.2 Umfasst ein Produkt eine Flatrate (pauschale Abrechnung der Nutzung) für Sprachdienstleistungen (z.B. Telefon-Flatrate), darf der Kunde diese pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Die Flatrate kann der Kunde nur zu rein privaten Zwecken verwenden, wenn er eine natürliche Person ist und seinen Anschluss weder im Rahmen seiner gewerblichen noch seiner selbständigen beruflichen Tätigkeit nutzt. Bei Nutzung der Telefon-/Mobilfunk-Flatrate verpflichtet sich der Kunde, keine dauerhaften Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einzurichten; keine Massenkommunikations-dienste wie z.B. Faxbroadcast, Call Center- und Telemarketing-Leistungen durchzuführen; keine Telefon-Chat-Verbindungen aufzubauen; keine Verbindungsleistungen weiter zu verkaufen; die Herstellung vergleichbarer Verbindungen zu unterlassen.
Bei missbräuchlicher Nutzung des Helinet-Telefon-Anschlusses ist Helinet berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder das Produkt bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Weiterhin sind Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben (z.B. Werbehotlines) von der Telefon-Flatrate-Bepreisung ausgeschlossen.
6.2.3 Gespräche zu Service- und Sonderrufnummern, Internetverbindungen über geographische Einwahlnummern von anderen Anbietern oder sonstige Daten-verbindungen sowie Verbindungen zu Mobilfunk- und Auslandsanschlüssen werden gemäß Preisliste des jeweiligen Tarifes berechnet und sind nicht Bestandteil einer Telefon-Flatrate. Eine Auflistung der geographischen Einwahlrufnummern steht separat zur Verfügung.
6.2.4 Bei Verbindungen zwischen Helinet-Teilnehmern (UnterUns-Verbindungen) dürfen keine dauerhaften Anrufweiterschaltungen eingerichtet werden. Verbindungen zwischen Helinet-Teilnehmern dürfen nicht für Dateneinwahlen genutzt werden.

7. E-Mail / Sicherheit

7.1 Der Kunde erhält E-Mail-Postfächer mit einer E-Mail-Adresse der Form „<user>@helimail.de". Die maximale Anzahl der E-Mail-Postfächer ist der Helinet-Preisliste in ihrer bei Vertragsabschluss geltenden Fassung zu entnehmen.
7.2 Helinet stellt dem Kunden eine Speicherkapazität von 100 Mbyte bis zu 1 GByte je zugeteiltem Postfach auf ihrem E-Mail-Server zur Verfügung. Die maximale Speicherkapazität ist der Helinet-Preisliste in ihrer bei Vertragsabschluss geltenden Fassung zu entnehmen. Bei Über-schreitung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Speicherkapazität wird eine Zustellung eingehender E-Mails nicht gewährleistet. Die maximale Größe einer E-Mail bei Empfang oder Versand darf 50 MByte nicht überschreiten, andernfalls wird diese nicht versendet bzw. zugestellt.
7.3 Helinet kann für die Speicherung von E-Mails keine Garantie übernehmen, die nicht von den Systemen der Helinet abgeholt werden bzw. die Helinet dem Kunden nicht zustellen kann.
7.4 Helinet haftet nicht für den Verlust von E-Mails, soweit dieser Verlust auf Gründen höherer Gewalt oder von Helinet unverschuldeter technischer Störungen beruht.

7.5 Helinet ist zur Beförderung und Übermittlung von E-Mails nicht verpflichtet, wenn der Verdacht besteht, dass die E-Mails virenbehaftet sind oder sonstige Schadsoftware gleich welcher Art (z.B. Trojaner) enthalten. Eine Beförderungs- und Übermittlungspflicht besteht ebenso wenig bei E-Mails, bei denen der Verdacht besteht, dass es sich um Werbung handelt, die dem bzw. den Empfängern ohne deren Einverständnis übermittelt werden (Spam-Mails). Um Viren- und Spam-Mails zu erkennen und von der Beförderung und / oder Übermittlung auszuschließen, ist Helinet berechtigt, geeignete Filtersoftware zum Einsatz zu bringen. Eine Verpflichtung zum Einsatz derartiger Software besteht nicht.
7.6 Als Spam identifizierte E-Mails werden von den Systemen der Helinet abgelehnt. E-Mails, bei denen es sich mit hoher Wahrscheinlichkeit um Spam-Mails handelt, werden automatisch in den Spam-Ordner des Kunden verschoben. Eingehende E-Mails werden zudem auf Viren geprüft. Wird ein Virus erkannt, wird die E-Mail von den Systemen der Helinet abgelehnt. Helinet weist ausdrücklich darauf hin, dass kein auf dem Markt befindliches Virenschutzprogramm eine hundertprozentige Sicherheit bietet und daher auch geprüfte E-Mails Schadsoftware enthalten können.
7.7 Der Zugang des Kunden zu seinem Postfach ist mit Web-Browsern (Kundenportal) oder gängiger E-Mail-Software (Protokolle POP3 und IMAP4) möglich. Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail-Postfach ist die Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus Kontoname und E-Mail-Kennwort.
7.8 Der Kunde wird den möglichen Austausch von E-Mails nicht missbräuchlich, z.B. für den unaufgeforderten Versand von E-Mail an Dritte zu Werbezwecken (Mail-Spamming), nutzen. Bei missbräuchlicher Nutzung ist Helinet berechtigt, das E-Mail-Konto des Kunden bis zur Beseitigung des Problems zu sperren oder gemäß AGB fristlos zu kündigen.
7.9 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherheit seines Netzwerkes bzw. seiner Computer. Er ist daher angehalten, den Risiken angemessene Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um seine Netzwerke und Computer wirkungsvoll vor dem unerwünschten Eindringen Dritter zu schützen. Helinet empfiehlt dem Kunden, zur wirkungsvollen Kontrolle und zum Ausschluss unbefugten Zugriffs eine leistungsfähige dedizierte Firewall zwischen dem Netzwerk des Kunden und dem Internet einzusetzen und ein aktuelles Anti-Viren-Programm zu nutzen.

8. Verkehrsmanagementmaßnahmen

Die Plattformen, Netzelemente und Systeme zur Abwicklung des Datenverkehrs von Telefonprodukten werden – soweit es die jeweilige Technik ermöglicht – gemessen bzw. kontrolliert. Zur Sicherstellung kommen, abhängig von der jeweiligen Technik, Systeme und Applikationen zum Einsatz, die z.B. Informationen zur Auslastung und Performance der betreffenden Netzelemente bzw. der Übertragungsstrecken generieren, um aus den gewonnenen Erkenntnissen ein Steuern bzw. (Um-) Routen des Datenverkehrs vorzunehmen bzw. planerisch die Netz- und Servicekapazitäten bedarfs-gerecht zu erweitern, um dem Verkehrsaufkommen aufgrund der vereinbarten Servicequalität oder der gestiegenen Kundennachfrage gerecht zu werden. Zur Kontrolle der Performance und Servicequalität ist ein mehrstufiges Reporting etabliert.

9. Entstörung

9.1 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 Helinet und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Erforderliche Maßnahmen, um einen Hardware-Defekt oder einen kundenseitigen Fehler auszuschließen, sind von ihm durchzuführen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist Helinet berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Werden Helinet Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denial-of-Service-Attacken etc.), so kann Helinet die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.
9.2 Helinet beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
9.3 Störungsmeldungen werden täglich von 8:00 bis 18:00 Uhr unter der Tel-Nr. 02381 / 874-2000 entgegenge-nommen.
9.4 Die Servicebereitschaft besteht von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Während dieser Zeit erfolgt die Aufnahme von Maßnahmen in der Regel innerhalb von vier Stunden. Eine Beseitigung der Störung wird von Helinet schnellstmöglich erfolgen. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörung am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) ab 8:00 Uhr.
9.5 Soweit erforderlich, vereinbart Helinet mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. zwischen 8:00 und 9:00 Uhr). Sollte in dem vereinbarten Zeitraum eine Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.
9.6 Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, auch ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.
9.7 Sind Störungen nicht in der Sphäre der Helinet begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet.

10. Wechsel zur Helinet

10.1 Helinet beendet den aktuellen Festnetztelefon-Vertrag beim Alt-Anbieter, sofern der Kunde die Übernahme seiner alten Telefonnummern wünscht. In dem Fall sollte der Kunde den Telefon-Vertrag nicht selbst kündigen, da die Gefahr besteht, dass die Telefonnummer verloren geht und nicht portiert werden kann.
10.2 Ist die Rufnummernübernahme nicht gewünscht, kann der Alt-Vertrag nur durch den Kunden selbst gekündigt werden.
10.3 Zusätzliche Verträge, ggf. auch bei weiteren Anbietern (z.B. reine Internet-Verträge oder TV-Verträge) müssen durch den Kunden eigenverantwortlich gekündigt werden.

11.Preise und Nutzung

Alle Preise, auch die variablen, sind monatlich zahlbar.

Stand: 17.01.2025
LB100403