

## 1. Dienste für Internet und Telefonie

Die Cable 4 Südwest GmbH (im Folgenden Cable 4 genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Dienste für Internet und Telefonie. Die Nutzung des Angebotes setzt die Installation eines Kabelmodems<sup>1</sup> mit den Schnittstellen

- CableLabs PacketCable 1.0/1.5 Standard (MGCP/NCS oder SIP) und
  - CableLabs DOCSIS 3.0 Standard
- sowie die zusätzliche Unterstützung von
- mindestens 16 Downstream-Kanälen (Downloadrate bis zu 1.000 Mbit/s) und
  - 4 Upstream-Kanälen (Uploadrate bis zu 100 Mbit/s) voraus.

Bei FTTH (Fiber to the home / Glasfaser bis in die Wohnung) wird der Router mit dem LAN Port 1 an den Ethernet-Ausgang des ONT (Optical Network Termination / Netzabschlussgerät) angeschlossen. Dafür muss dieser Port des Routers über eine GE WAN-Funktionalität verfügen.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch Cable 4 für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

<sup>1</sup> Für den Internet-Zugang sind nur Internet-Modems mit aktueller Firmware (Modem-Software) und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Modems mit älterer Firmware<sup>1</sup> oder älteren Versionen der Schnittstellen werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit.

## 2. Internet-Zugang

Cable 4 ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse. Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt. Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der Cable 4 ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

### 2.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden.

#### Tarife „50 Surf+Fon“

Datenübertragungsraten im Download  
Maximal<sup>2</sup>: 50 Mbit/s  
Normalerweise: 48 Mbit/s  
Minimal: 40 Mbit/s

Datenübertragungsraten im Upload  
Maximal<sup>2</sup>: 10 Mbit/s  
Normalerweise: 8 Mbit/s  
Minimal: 6 Mbit/s

#### Tarife „500 Surf+Fon“

Datenübertragungsraten im Download  
Maximal<sup>2</sup>: 500 Mbit/s  
Normalerweise: 450 Mbit/s  
Minimal: 400 Mbit/s

Datenübertragungsraten im Upload  
Maximal<sup>2</sup>: 50 Mbit/s  
Normalerweise: 45 Mbit/s  
Minimal: 40 Mbit/s

#### Tarife „125 Surf+Fon“

Datenübertragungsraten im Download  
Maximal<sup>2</sup>: 125 Mbit/s  
Normalerweise: 115 Mbit/s  
Minimal: 90 Mbit/s

Datenübertragungsraten im Upload  
Maximal<sup>2</sup>: 15 Mbit/s  
Normalerweise: 12 Mbit/s  
Minimal: 7 Mbit/s

#### Tarife „1.000 Surf+Fon“

Datenübertragungsraten im Download  
Maximal<sup>2</sup>: 1.000 Mbit/s  
Normalerweise: 900 Mbit/s  
Minimal: 700 Mbit/s

Datenübertragungsraten im Upload  
Maximal<sup>2</sup>: 100 Mbit/s  
Normalerweise: 70 Mbit/s  
Minimal: 30 Mbit/s

#### Tarife „250 Surf+Fon“

Datenübertragungsraten im Download  
Maximal<sup>2</sup>: 250 Mbit/s  
Normalerweise: 225 Mbit/s  
Minimal: 200 Mbit/s

Datenübertragungsraten im Upload  
Maximal<sup>2</sup>: 25 Mbit/s  
Normalerweise: 22 Mbit/s  
Minimal: 20 Mbit/s

<sup>2</sup> Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

### 2.2 Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

- Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u. a. abhängig von
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
  - der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters,
  - den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software),
  - den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

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. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

### 2.3 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen lt. Ziffer 3 über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten. Die Nutzung von Telefonieleistungen reduziert die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite. In solchen Fällen kann es zu Verzögerungen bei der Datenübertragung kommen und dies kann zu den gleichen Einschränkungen wie beim Auftreten von Netzüberlastungen (Ziffer 2.2) führen. Die für Internetdienste noch zur Verfügung stehende Bandbreite errechnet sich aus der insgesamt für den Anschluss verfügbaren Bandbreite abzüglich der im Folgenden aufgeführten Bandbreiten der aktuell genutzten Dienste. Bei Nutzung von Telefonieleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 kbit/s im Down- und Upload reduziert.

## 3. Telefonieleistungen

### 3.1 Telefonverbindungen / Verfügbarkeit

Es steht ein Sprachkanal zur Verfügung. Für Telefonverbindungen gilt die Verfügbarkeit des Internet-Zugangs gemäß Ziffer 2. Der Kunde kann im Inland Telefonverbindungen zu Anschlüssen mit Ortsnetzzufnummern und in die Mobilfunknetze herstellen. Telefonverbindungen der Cable 4 zu anderen Rufnummern im Inland sind nur zu den in der Preisliste aufgeführten Zielen möglich. Cable 4 behält sich vor, Sprachverbindungen nach einer Dauer von vier Stunden zu trennen. Eine sofortige Wiederanwahl ist möglich.

### 3.2 Notruf

Der Kunde kann von dem in diesem Vertrag enthaltenen Anschluss im Rahmen dessen Verfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung (s. auch Ziffer 2). Der Notrufabfragestelle wird zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses übermittelt.

### 3.3 Rufnummer

Cable 4 teilt dem Kunden eine Ortsnetzzufnummer zu. Abweichend hiervon kann Cable 4 mit dem Kunden Ortsnetzzufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Netz der Cable 4 übertragbar sind. Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss standardmäßig nicht übermittelt (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufnummern laut Ziffer 3.2). Eine fallweise oder dauerhafte Rufnummernübermittlung kann aktiviert werden.

### 3.4 Rufnummernanzeige

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

### 3.5 Anrufweiterleitung

Cable 4 leitet nach Freischaltung, soweit möglich, ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer weiter. Die Bedingungen (sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden u. a.), unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden, und die Zielrufnummer kann der Kunde durch Selbsteingabe festlegen.

### 3.6 Wahlsperre

Der Kunde kann bestimmte abgehende Wahlverbindungen seines Anschlusses sperren lassen.

### 3.7 Anrufblockierung

Der Kunde kann bestimmte ankommende Verbindungen seines Anschlusses abweisen lassen.

## 4. Betrieb von Sonderdiensten

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash gehört nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit Cable 4. Cable 4 kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. 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 Cable 4 bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

## 5. Rechnung

Cable 4 übersendet dem Kunden keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelverbindungsbeleg (EVN) online im Kundencenter abzurufen.

## 6. Entstörungsservice

Cable 4 beseitigt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen. Cable 4 nimmt Störungsmeldungen unter der kostenfreien Servicenummer 0800 1315400 sowie online unter <https://www.cable4.de/stoerungsmeldung/> von Montag 08h00 bis Freitag 15h30 entgegen, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Von Freitag 15h30 bis Montag 08h00 bitten wir Sie, unsere kostenfreie Servicenummer zu nutzen, um uns auf dem Anrufbeantworter eine entsprechende Nachricht zu hinterlassen. Dieser wird vom zuständigen Notdienst-Service-Techniker auch am Wochenende abgefragt.

## 7. Zubuchoptionen

7.1 Cable 4 stellt ggf. jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt Zubuchoptionen gemäß der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste bereit.

7.2 Folgende kostenpflichtige Zubuchoptionen werden aktuell angeboten:

- Flatrates: Cable 4 ermöglicht dem Kunden, ohne weitere Zusatzkosten verschiedene Rufnummernbereiche (z. B. alle deutschen Mobilfunknetze oder bestimmte Festnetze im Ausland) anzurufen.
- Weiterer Sprachkanal und weitere Rufnummer: Cable 4 stellt dem Kunden über den bereits enthaltenen Sprachkanal hinaus einen weiteren Sprachkanal (insgesamt maximal fünf) mit zusätzlicher Ortsnetzzufnummer zur Verfügung.
- Erhöhung der Upload-Geschwindigkeit: Cable 4 stellt dem Kunden in Abhängigkeit des von ihm gebuchten Tarifs eine erhöhte Upload-Geschwindigkeit zur Verfügung.
- Feste IP-Adresse: Cable 4 stellt dem Kunden eine feste IP-Adresse (Internet Protocol) zur Verfügung.

### 7.3 Umzug

Bereitstellung des Anschlusses am neuen Standort bei Umzug des Kunden unter Beibehaltung des bestehenden Vertrages, soweit technisch möglich.

### 7.4 Endgerät Modem/Kabelrouter

Cable 4 stellt dem Kunden auf Wunsch ein Endgerät für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Cable 4 überlässt dem Kunden ein Endgerät zur Nutzung und hält es während der Dauer des Vertragsverhältnisses in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßen Gebrauch entstanden sind. Eine Installation des Endgeräts durch Cable 4 ist nicht Bestandteil des Vertrages. Das Auswechseln von Betriebsmitteln und handelsüblichen Akkus gehört nicht zum Umfang der Instandsetzung. Der Kunde meldet Störungen entsprechend Ziffer 6. Störungen werden – so weit technisch möglich – mittels eines Remotezugangs beseitigt. Während der Arbeiten ist Cable 4 berechtigt, das Endgerät außer Betrieb zu setzen. Ist eine Beseitigung der Störung über den Remotezugang nicht möglich, so erhält der Kunde ein Austauschgerät zugesandt. Eine Sicherung der kundenspezifischen Anwendungsdaten und die Rückspeicherung dieser auf das Austauschgerät ist nicht möglich. Der Kunde sendet unverzüglich nach Erhalt des Austauschgerätes das gestörte Gerät in der Lieferverpackung mit beigefügtem Retourenschein zurück. Der Versand ist für den Kunden kostenfrei.

#### 7.4.1 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- Alle Instandsetzungsarbeiten an den gemieteten Telekommunikations-Endgeräten dürfen nur von Cable 4 oder von ihr beauftragten Dritten ausgeführt werden, es sei denn, sie befindet sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug.
- Zum Betrieb der Telekommunikations-Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von Cable 4 oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.
- Cable 4 ist für die Telekommunikations-Endgeräte – sofern dies technisch möglich ist – die Fernbetreuung über einen Remotezugang und die automatische Konfiguration einschließlich Firmware-Update zu gestatten.
- Die gemieteten Telekommunikations-Endgeräte sind pfleglich zu behandeln. Die Geltendmachung angeblicher Rechte durch Dritte sowie Mängel oder Schäden an den Telekommunikations-Endgeräten sind Cable 4 unverzüglich anzuzeigen, vor allem jede Störung oder wenn eine Vorkehrung zum Schutze der Telekommunikations-Endgeräte gegen eine nicht vorhergesehene Gefahr erforderlich ist.
- Urhebervermerke, Seriennummern und sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

#### 7.4.2 Gewährleistung

Sind die überlassenen Telekommunikations-Endgeräte mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so hat der Kunde, sofern er seiner Pflicht zur Anzeige nachgekommen ist, unbeschadet seiner gesetzlichen Ansprüche auf Minderung der Miete und Schadensersatz das Recht, von Cable 4 die Beseitigung der Mängel zu verlangen. Cable 4 kann statt der Mängelbeseitigung eine Ersatzeinrichtung liefern. Bei Fehlschlägen der Mängelbeseitigung oder einer Ersatzlieferung kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Für etwaige Schadensersatzansprüche gelten die Regelungen in Ziffer 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (Internet und Telefonie).

## 8. Vermarktungsstart

Die Produkte werden seit folgenden Daten vermarktet:

- Tarif „50 Surf+Fon“: Juni 2022
- Tarif „125 Surf+Fon“: Juni 2022
- Tarif „250 Surf+Fon“: Juni 2022
- Tarif „500 Surf+Fon“: Juni 2022
- Tarif „1.000 Surf+Fon“: Juni 2022