

Auftrag: IS DSL Wireless Business + FON-Pakete

Auftraggeber/in (bitte vollständig ausfüllen)

Firma: _____ Telefon: _____
Straße, Hausnummer: _____ Fax: _____
PLZ, Ort: _____ eMail: _____
Kunden-Nr.: _____

Hiermit bestellen wir nachfolgende Pakete: (bitte ankreuzen) (Preise gemäß aktueller Preisliste. Den aktuellen Preisstand finden Sie unter <http://www.intersaar.de>)

Internet-Zugang: IS VDSL Wireless Business

Produktgruppe IS VDSL Wireless MAX: (max. physikalische Bandbreite des Anschlusses: 100.000/60.000)

IS VDSL Wireless Business MAX 100

Bereitstellungsoptionen/Vertragslaufzeit

- Neuvertrag - Vertragslaufzeit 24 Monate – Paket V24M
 Neuvertrag - Vertragslaufzeit 12 Monate – Paket V12M Neuvertrag - ohne Laufzeitbindung – Paket V30D
 Upgrade Antenne aus Bestandsvertrag - Vertragslaufzeit 24 Monate – Paket V24M
 Upgrade Antenne aus Bestandsvertrag - keine Änderung der aktuellen Vertragslaufzeit

Produktgruppe IS FTTA Business: (max. physikalische Bandbreite des Anschlusses (300.000/100.000))

- IS VDSL FTTA Business M IS VDSL FTTA Business XL
 IS VDSL FTTA Business light 100

Bereitstellungsoptionen/Vertragslaufzeit

- Neuvertrag - Vertragslaufzeit 24 Monate – Paket V24M
 Neuvertrag - Vertragslaufzeit 12 Monate – Paket V12M Neuvertrag - ohne Laufzeitbindung – Paket V30D
 Upgrade Antenne aus Bestandsvertrag - Vertragslaufzeit 24 Monate – Paket V24M
 Upgrade Antenne aus Bestandsvertrag - keine Änderung der aktuellen Vertragslaufzeit
- Tarifupgrade innerhalb der Produktgruppe (Änderung jeweils zum nächsten Folgemonat möglich. Die Vertragslaufzeit bleibt unberührt)
 Tarifdowngrade innerhalb der Produktgruppe (erst nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich)

Internet-Zugang – Vertragsbeginn und Informationen zum Messtermin:

- Rufnummer für Terminvereinbarung: _____ Anruf 09:00 bis 13:00 Uhr Anruf 13:00 bis 17:00 Uhr
 Freischaltung Internet-Zugang erst ab folgendem Datum: _____
 Freischaltung Internet-Zugang und Vertragsbeginn erst mit Portierung meiner Telefonnummer (nur in Verbindung mit Telefonie-Paket)

Service-Leistungen

- Montage nach Aufwand und individuellen Wünschen
 Paket Herstellung Hauseinführung Standard
 Rechnung Online (Standard) Rechnung per eMail Rechnung per Post

bitte wenden ⇨

Telefonie: IS FON (Preise lt. aktueller Preisliste, IS DSL Wireless Anschluss erforderlich)

- FON/Flat Europa BQ (Deutsches Festnetz + Europa Länderzone 1)
- FON – Eco BQ (Abrechnung nach Gesprächsminuten)
- Zusatzpaket Mobilfunk Profi
- FON/Flat Plus BQ (Festnetz + Mobilfunknetz Deutschland + Europa Länderzone 1)

Vertragslaufzeit: ohne Laufzeitbindung - Paket V30D

Information zum Telefonie-Paket:

Bei Mitnahme der Rufnummern

ist eine Portierungserklärung erforderlich. Die Kündigung Ihres Telefonanschlusses erfolgt durch die intersaar GmbH.

Bei Schaltung neuer Rufnummern

erfolgt **keine** Kündigung Ihres Altvertrages durch die intersaar GmbH.

Telefonie - Optionen und Zusatzleistungen:

- Elektronischer Einzelverbindungsnaheis (EVN) verkürzt
- Eintrag im Telefonbuch, nur Name Eintrag im Telefonbuch, Name + Adresse Herausgabe der Daten für Inversssuche erwünscht
- Mitnahme der Rufnummern **(Portierungsauftrag erforderlich. Bitte kündigen Sie den Anschluss nicht selbst!)**
- Wir haben unseren Telefonanschluss bereits gekündigt Kündigungsbestätigung liegt vor zum: _____
- neue Rufnummer – Anzahl: _____
- Freischaltung Auslandstarife, Länderzone 4-6 Freischaltung von Sonderrufnummern mit Offline-Billing (**Bonitätsprüfung erforderlich**)

Telefonie – IS FON SIP-Trunk (VOIP)

- SIP-Trunk – 10 BQ SIP-Trunk – 30 BQ SIP-Trunk – 60 BQ SIP-Trunk – 100 BQ SIP-Trunk – 30 QoS mit VDSL BQ

intersaar GmbH – Heinrich-Barth-Str. 23 – 66115 Saarbrücken

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE65ZZZ00000311430 --- Mandatsreferenz: **wird separat mitgeteilt**

SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige die intersaar GmbH, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der intersaar GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Kontoinhaber

Straße und Hausnummer

Postleitzahl und Ort

Kreditinstitut (Name und BIC)

DE ____ | ____ | ____ | ____ | ____
IBAN

Ort, Datum

X _____
Unterschrift Kontoinhaber

Vertragsbedingungen

Die jeweiligen Vertragsbedingungen im Anhang sowie die zum gewählten Produkt gehörige Leistungsbeschreibung sind Bestandteil des Vertrages und liegen dem Antragsteller vor.

Der Vertrag kommt zustande, wenn intersaar GmbH den Auftrag durch Lieferung der Ware, Übersendung der Zugangsdaten oder durch Zusendung einer Auftragsbestätigung in Textform annimmt.

Für die Nutzung des Internet-Zugangs ist eine Wireless CPE erforderlich. Eine CPE ist während der Mindestlaufzeit im Tarif betriebsbereit im Lieferumfang enthalten. Die CPE ist im Auslieferungszustand funktionsfähig vorkonfiguriert. Die Lieferung erfolgt zur Selbst-Montage. Eine Inbetriebnahme durch intersaar-Mitarbeiter erfolgt nur nach Erteilung eines gesonderten Service-Auftrags. Der bei der Vorab-Prüfung ausgewählte Antennenstandort ist entsprechend vorzubereiten und mit einer handelsüblichen Masthalterung zu versehen. Ein Anspruch auf Vorbereitung des Montage-Standorts oder Durchführung der Inhouse-Verkabelung durch intersaar besteht nicht. Bei der Auswahl des Equipments sowie eines geeigneten Service-Partners vor Ort beraten wir Sie gerne.

Mit meiner Unterschrift akzeptiere ich die Vertragsbedingungen zu den jeweilig gebuchten Produkten.

Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten zur Durchführung der Vertragsleistungen sowie zugehöriger Dienstleistungen gemäß dem Datenschutzhinweis im Anhang elektronisch verarbeitet werden.

Unterschrift

Ort, Datum

X _____
Unterschrift Auftraggeber/in

Anbieterwechselauftrag von intersaar GmbH

Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPabg)

(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)

Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei: _____
zum nächst möglichen Termin.

Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.

Name/Firma : _____

Vorname: _____

Straße: _____

Hausnr.: _____

PLZ: _____ Ort: _____

alle Nr. der
Anschlüsse
portieren

Ortsnetzkennzahl

Rufnummer/n

(Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angeben werden!)

Telekommunikations-
anlagen:

Durchwahl-RN

- Abfragestelle

Rufnummernblock:

_____ - _____ von _____ bis _____

Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____

X

WBCI-GF:	<input type="text"/>	Vorab-ID:	<input type="text"/>	Änderungs- / Storno-ID	<input type="text"/>
PKlauf:	Wechseltermin:	neuer Wechseltermin:			
Portierungsfenster:	<input type="checkbox"/> 06:00 - 8:00 Uhr	<input type="checkbox"/> 06:00 - 12:00 Uhr	<input type="checkbox"/> _____		
Rückinformation an:	über Fax/E-Mail:		Tel.:		
Ressourcenübernahme:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Sicherer Hafen:	<input type="checkbox"/>	Storno ausgeführt:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Zustimmung:	ZWA <input type="checkbox"/>	NAT <input type="checkbox"/>	ADA <input type="checkbox"/>	Datum:	<input type="text"/>
WITA:	<input type="checkbox"/>	S/PRI:	<input type="checkbox"/>	WITA-Vertragsnummer / Line-ID:	
Grund: _____					
Ablehnung:	ADF <input type="checkbox"/>	KNI <input type="checkbox"/>	VAE <input type="checkbox"/>	RNG <input type="checkbox"/>	WAI <input type="checkbox"/>
Ortsnetzkennzahl	_____				
Rufnummer/n	PKI abg	PKI abg	Bei Telekommunikationsanlagen:		
_____	- _____	- _____	Durchwahl-RN	- Abfragestelle	
_____	- _____	- _____	_____	-	
_____	- _____	- _____	Rufnummernblock	_____	
_____	- _____	- _____	von	bis	
_____	- _____	- _____	PKI abg	_____	
Ansprechpartner	über Fax/E-Mail:		Tel.:		
_____	_____		_____		
interne Bemerkungen					

von den beteiligten Endkundenvertragspartnern (EKP) auszufüllen

Vertragsbedingungen für IS DSL Wireless Tarife (Geschäftskunden) sowie Telefonie-Tarife

- intersaar stellt in ausgewählten Gebieten einen Netzzugang über Richtfunktechnik zur Verfügung. Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen kann keine Verfügbarkeit und Versorgungsqualität an einem bestimmten Standort garantiert werden. Zur Ermittlung der standortabhängigen Empfangseigenschaften führt intersaar kostenfreie Empfangsmessungen vor Ort durch.
- intersaar stellt mit den angebotenen Wireless Paketen einen vollwertigen Internetzugang für Geschäftskunden zur Verfügung. Die Auswahl des jeweiligen Tarifs erfolgt über das Anmeldeformular. Für die Nutzung von intersaar Wireless Tarifen fallen in Abhängigkeit vom bestellten Produkt monatliche Pauschalen und/oder nutzungsabhängige Entgelte in unterschiedlicher Höhe an. Die aktuell gültigen Tarife, Produkt- und Leistungsbeschreibungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste bzw. Leistungsbeschreibung. Diese sind jederzeit online abrufbar unter <http://www.intersaar.de>
- Eine Garantie auf das Erreichen der höchstmöglichen Bandbreite besteht nicht. Für geschäftskritische Anwendungen empfehlen wir unsere Produktlinie Richtfunkfestverbindung, bei der auch garantierte Bandbreiten möglich sind. Bei übermäßiger Verwendung von Video-downloads, Streams und Filesharing und anderen Bandbreitenintensiven Anwendungen sowie dem Verdacht auf Wiederverkauf behalten wir uns eine temporäre Reduzierung der Anschlussbandbreite vor, sofern andere Kunden von diesem Nutzungsverhalten beeinträchtigt werden (Fair-Use-Policy). Informationen zur Fair-Use-Policy finden Sie unter <http://www.intersaar.de/noc/>

intersaar duldet permanente Verbindungen zum Internet. Nach einer Verbindungsdauer von 24 Stunden kann die Verbindung netzseitig getrennt werden. Dieser Vorgang dient zur Erfassung von Accounting-Daten. Eine erneute Verbindung ist sofort möglich. Der Kunde erhält zur Kontrolle seiner Verbrauchswerte einen online abrufbaren Einzelverbindungs-nachweis.

- **Vertragsabschluss**
Der Vertrag kommt zustande, wenn intersaar GmbH den Auftrag durch Lieferung der Ware bzw. durch Zusendung einer Auftragsbestätigung in Textform annimmt. Mit Übergabe der Wireless CPE (Antenne) gilt die Leistung als bereitgestellt. Ein Weiterverkauf der Leistungen an Dritte ist unzulässig. Die zum gewählten Tarif zugehörigen Vertragsbedingungen sowie die zugehörige Leistungsbeschreibung sind Bestandteil des Vertrags.
Des Weiteren gelten nachrangig die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der intersaar GmbH für Internet Access, welche online unter <http://www.intersaar.de> abrufbar sind oder auf Wunsch auf dem Postweg angefordert werden können.
Zur Nutzung des Netzzugangs ist eine Wireless CPE (Antenne) erforderlich. Die Bereitstellung einer Wireless CPE (Antenne) ist während der Mindestvertragslaufzeit bzw. Gewährleistungsfrist im Vertrag enthalten. Außerhalb dieser Fristen kann die Wireless-CPE gesondert bezogen werden. Ein Leitungsabschlussgerät ist **nicht** im Vertrag enthalten. Geeignete Geräte können auf Wunsch zugekauft werden. Die Bereitstellungskosten ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Die Wireless CPE bleibt Eigentum der intersaar GmbH. Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, sie innerhalb von 10 Werktagen vollständig und in einwandfreiem Zustand auf seine Kosten zurückzugeben.

Bei Vertragsabschluss mit Laufzeitoption V24M beträgt die Mindest-Vertragslaufzeit 24 Monate, mit Laufzeitoption V12M 12 Monate. Der Vertrag kann jeweils mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Laufzeit gekündigt werden. Liegt keine fristgerechte schriftliche Kündigung vor, verlängert sich der Vertrag stillschweigend um weitere 30 Tage. Bei Vertragsabschluss mit Laufzeitoption V30D beträgt die Vertragslaufzeit 30 Tage und verlängert sich automatisch um jeweils weitere 30 Tage, sofern keine schriftliche Kündigung erfolgt. Der Vertrag kann jeweils mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Laufzeit gekündigt werden.

Die CPE (Antenne) ist im Auslieferungszustand funktionsfähig vorkonfiguriert. Ein Anspruch auf Vorbereitung des Montagestandorts oder Durchführung der Inhouse-Verkabelung durch intersaar besteht nicht.

- **Preise und Zahlungsbedingungen**
Für die Lieferung gelten die Listenpreise zum Zeitpunkt der Bestellung. Alle vereinbarten Preise verstehen sich - wenn nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet - zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer sowie zuzüglich gegebenenfalls Versandkosten und Nachnahmegebühren. Je nach Versandart errechnen sich die Versandkosten nach Größe, Gewicht und Anzahl der Pakete. Rechnungen der intersaar GmbH sind sofort fällig und netto ohne Abzug zahlbar. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn intersaar GmbH über den Betrag verfügen kann.
- **Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden**
Der Kunde stellt die zur Nutzung des Internets erforderliche Hard- und Software (z.B. geeigneter PC, Browser etc.) zur Verfügung. Der Kunde nutzt zur Herstellung der Internetverbindung ausschließlich die von intersaar bereitgestellte Wireless CPE (Antenne) sowie geeignete und der Art des Anschlusses entsprechende Endgeräte (Leitungsabschlussgerät, z.B. Router). Die Konfiguration Wireless CPE erfolgt durch intersaar. Konfigurationsrelevante Parameter für das Leitungsabschlussgerät werden grundsätzlich vorgegeben. Eine Einflussnahme durch den Kunden ist ausgeschlossen. Der Kunde ist darüber informiert, dass intersaar technische Gegebenheiten am Ort des Internetzugangs über Funk nur bedingt überprüfen kann. Äußerliche Einflüsse von Funkwellen auf der gleichen Frequenz können zu Störungen des Internetzugangs führen.
- Bei technischen Fragen zum Netzzugang wenden Sie sich bitte per eMail an unsere Supportabteilung (service@intersaar.de)
In den intersaar Wireless Produkten ist Service Level II enthalten. Dieser umfasst den Support per eMail sowie telefonischen Support innerhalb unserer Geschäftszeiten sowie Bereitschaftzeiten gemäß gebuchtem Produkt.
Support zur Installation von kundeneigenem Equipment bzw. kundeneigener Software ist nicht enthalten.
- Etwaige Beanstandungen des Nutzers sind schriftlich an die intersaar GmbH zu richten.

- **Mängelansprüche und Gewährleistung**
Im Tarif ist während der Mindestvertragslaufzeit bzw. Gewährleistungsfrist eine funktionsfähige CPE (Antenne) enthalten. Geeignete Leitungsschlussgeräte können auf Wunsch zugekauft werden. Für Waren beträgt die Gewährleistungsfrist bei Kaufleuten 12 Monate. Wir übernehmen jedoch keine Gewähr für Mängel und Schäden, die aus ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, Nichtbeachtung von Anwendungshinweisen oder fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung bei der Inbetriebnahme oder Montage entstanden sind. Dies gilt insbesondere für den Betrieb der Endgeräte mit falscher Stromart oder -spannung sowie Anschluss an ungeeigneten Stromquellen. Das gleiche gilt für Mängel und Schäden, die aufgrund von Brand, Blitzschlag, netzbedingten Überspannungen oder Feuchtigkeit aller Art entstanden sind. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Käufer Eingriffe und/oder Reparaturen an Geräten vornimmt oder durch Personen vornehmen lässt, die nicht von intersaar GmbH autorisiert wurden. Weitere Einzelheiten zur Gewährleistung finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- **Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung**
Die Bedingungen zu Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung des jeweilig gebuchten Produktes sind in der zugehörigen Leistungsbeschreibung geregelt.
- **Wohnortwechsel des Anschlussinhabers**
Bei einem Wohnortwechsel des Anschlussinhabers wird der Vertrag am neuen Wohnort fortgeführt. Die Kosten für die Demontage der CPEs am alten Wohnort und die Montage am neuen Wohnort trägt der Anschlussinhaber.

Zusätzliche Bedingungen für intersaar Telefonie Tarife in Verbindung mit IS DSL Wireless

- Die nachfolgenden Vertragsbedingungen beziehen sich auf die Verbindungsdienste, bei denen ein Internet-Telefonie Zugang über eine Richtfunkverbindung für Geschäftskunden bereitgestellt wird. Voraussetzung ist ein Internetzugang über intersaar. Die Vertragsbedingungen dieses Internetzuganges gelten entsprechend auch für intersaar Telefonie Tarife.
- Die Auswahl des jeweiligen Tarifs erfolgt über das Anmeldeformular. Für die Nutzung von intersaar Telefonie Tarifen fallen in Abhängigkeit vom bestellten Produkt monatliche Pauschalen und/oder nutzungsabhängige Entgelte in unterschiedlicher Höhe an. Die aktuell gültigen Tarife und Produktbeschreibungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste bzw. Produktbeschreibung. Diese sind jederzeit online abrufbar unter <http://www.intersaar.de>
- **Vertragsabschluss**
Der Vertrag kommt zustande, wenn intersaar Ihren Auftrag durch Lieferung der Ware bzw. durch Zusendung einer Auftragsbestätigung in Textform annimmt. Die zum gewählten Tarif zugehörigen Vertragsbedingungen sowie die zugehörige Leistungsbeschreibung sind Bestandteil des Vertrags. Mit Bereitstellung der Telefonnummer gilt die Leistung als bereitgestellt. Ein Weiterverkauf der Leistungen an Dritte ist unzulässig. Verträge, bei denen Leistungen pauschal abgegolten werden (z.B. Flatrates) gelten nicht für Mehrwertdienste- und Telekommunikationsdiensteanbieter, insbesondere Anbieter von Callcenter-, Telefonmarketing- und Marktforschungsleistungen. Bei der Übernahme von Rufnummern von Voranbietern ist es möglich, dass die Schaltung des Anschlusses aufgrund von Portierungsstörungen oder betrieblichen Hindernissen nicht oder erst zu einem späteren Termin realisiert werden kann. Für die Leistungen gelten im Übrigen die gesetzlichen Bestimmungen des TKG (Telekommunikationsgesetz), des BDSG (Bundesdatenschutzgesetz), der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und anderen zwingend einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der intersaar GmbH für Internet Access , welche online unter <http://www.intersaar.de> abrufbar sind oder auf Wunsch auf dem Postweg angefordert werden können.

Bei Vertragsabschluss mit Laufzeitoption V30D beträgt die Vertragslaufzeit 30 Tage und verlängert sich automatisch um jeweils weitere 30 Tage, sofern keine schriftliche Kündigung erfolgt. Der Vertrag kann jeweils mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Laufzeit gekündigt werden.

- **Besondere Bestimmungen für Sprachtelekommunikationsdienstleistungen**
Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende nicht beibehalten möchte, teilt intersaar dem Kunden eine neue Teilnehmerrufnummer zu. intersaar ist als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch ausschließlicher Verbindungsnetzbetreiber. Eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich. Sofern der Kunde eine Portierung seiner vorhandenen Teilnehmerrufnummer wünscht, beauftragt und ermächtigt er intersaar, die Teilnehmeranschlussleitung bei der vorherigen Telefongesellschaft zu kündigen und die Portierung durchzuführen. Intersaar stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung eines Telefonanschlusses zu den in der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungsmerkmalen zur Verfügung. Intersaar darf zur Leistungserbringung Erfüllungsgehilfen einsetzen, ohne dass die vertraglichen Pflichten davon berührt werden. Sofern der Kunde Verbindungen zu Mehrwertdiensternummern in Anspruch nimmt, die nicht im Netz der intersaar geschaltet sind und somit seitens intersaar in Drittnetzen zugekauft werden müssen, verzichtet der Kunde gegenüber intersaar auf sein Recht, alle Leistungen in einer Rechnung abgerechnet zu bekommen. Der Kunde erteilt intersaar die Ermächtigung, die Leistung dritter Anbieter (ggf. über separate Rechnung) mittels Lastschrift einzuziehen.

Der Kunde verpflichtet sich, bei Nutzung einer Telefonflatrate keine Verbindungen herzustellen, um seinerseits Telekommunikationsdienstleistungen zu erbringen oder diese zu gewerblichen Zwecken einzusetzen. Die Nutzung der Telefonflatrate ist nur über die jeweils zugewiesene IP-Adresse des intersaar Internetanschlusses zulässig. Im Falle des Verdachts einer zweckwidrigen oder missbräuchlichen Nutzung ist intersaar berechtigt, den Anschluss auch ohne Vorankündigung vorübergehend zu sperren. Intersaar ist außerdem berechtigt, die Telefonflatrate oder den Vertrag insgesamt nach vorheriger schriftlicher Abmahnung zu kündigen und den Anschluss zu sperren, wenn der Kunde das missbräuchliche Verhalten nicht abstellt.

• **Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde hat die für den Zugang zum Internet sowie zur Telefonie erforderlichen Endgeräte, wie geeignete Computer bzw. Telefone zur Verfügung zu stellen.
Als notwendige Voraussetzung für die Nutzung der Leistungen sind beim Kunden in Abhängigkeit von der technischen Zugangsvariante bestimmte Anschlussgeräte zu installieren (Customer Premises Equipment, CPE).
Der Kunde ist insoweit bei Vertragsabschluss zur Bereitstellung und Installation der Anschlussgeräte verpflichtet.

Die Bereitstellung einer CPE (Customer Premises Equipment) ist nicht im Vertrag enthalten. Sie kann auf Wunsch erworben werden.

Die Lieferung einer, auf Kundenwunsch erworbenen, CPE erfolgt zur Selbstmontage. Konfigurationsrelevante Parameter werden grundsätzlich vorgegeben. Eine Inbetriebnahme durch intersaar-Mitarbeiter erfolgt nur nach Erteilung eines gesonderten Serviceauftrags. Ein Anspruch auf Vorbereitung des Montagestandorts oder Durchführung der Inhouse-Verkabelung durch intersaar.de besteht nicht.

- *** FON/Flat Europa:** Telefonflatrate für Gespräche ins Deutsche Festnetz sowie ins Europäische Festnetz Länderzone 1. Auslandsgespräche ab Länderzone 2 sowie Sonderrufnummern und Gespräche ins Mobilfunknetz werden nach der jeweils gültigen Preisliste gesondert abgerechnet. Der Einzelverbindungsachweis ist online abrufbar.
- *** FON/Flat Plus:** Telefonflatrate für Gespräche ins Festnetz sowie ins Mobilfunknetz Deutschland und Europa Länderzone 1. Auslandsgespräche ab Länderzone 2 sowie Sonderrufnummern und Gespräche ins Mobilfunknetz ab Länderzone 2 werden nach der jeweils gültigen Preisliste gesondert abgerechnet. Der Einzelverbindungsachweis ist online abrufbar.
- Die Telefonflatrate ist je Telefonie-Anschluss begrenzt auf zwei Gesprächskanäle (Mehrgereäteanschluss). Für den Anschluss einer Telefonanlage (Anlagenanschluss) wird ein weiterer FON/Flat-Tarif je weiterem Gesprächskanal berechnet.
- Bei technischen Fragen zum Netzzugang wenden Sie sich bitte per eMail an unsere Support-Abteilung (service@intersaar.de)
In den intersaar Telefonie Produkten ist Service Level II enthalten. Dieser umfasst den Support per eMail sowie telefonischen Support innerhalb unserer Geschäftszeiten. Support zur Installation von kundeneigenem Equipment bzw. kundeneigener Software ist nicht enthalten.
- Etwaige Beanstandungen des Nutzers sind schriftlich an die intersaar GmbH zu richten.
- **Mängelansprüche und Gewährleistung**
Die Mängelansprüche folgen den gesetzlichen Regelungen.
Für Waren beträgt die Gewährleistungsfrist bei Kaufleuten 12 Monate. Die Ware ist nach Lieferung unverzüglich auf offensichtliche Fehler zu untersuchen. Bestehen solche, sind diese unverzüglich gegenüber der intersaar GmbH schriftlich anzuzeigen.
Über die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen hinaus werden keine Garantien hinsichtlich der gelieferten Waren oder Dienstleistungen übernommen.
Wir übernehmen keine Gewähr für Mängel und Schäden, die aus ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, Nichtbeachtung von Anwendungshinweisen oder fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung bei der Inbetriebnahme oder Montage entstanden sind. Dies gilt insbesondere für den Betrieb der Kaufprodukte mit falscher Stromart oder -spannung sowie Anschluss an ungeeigneten Stromquellen.
Das gleiche gilt für Mängel und Schäden, die aufgrund von Brand, Blitzschlag, netzbedingten Überspannungen oder Feuchtigkeit aller Art entstanden sind.
Die Gewährleistung erlischt, wenn der Käufer Eingriffe und/oder Reparaturen an Geräten vornimmt oder durch Personen vornehmen lässt, die nicht von intersaar GmbH autorisiert wurden.
Weitere Einzelheiten zur Gewährleistung finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- **Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung**
Voraussetzung für den Telefonie-Zugang ist ein Internetzugang über intersaar Tarife. (IS DSL Wireless, IS DSL Classic, IS ADSL/VDSL). Daher ergibt sich die Verfügbarkeit der Telefonie-Dienste aus der Verfügbarkeitsregelung des Internetzugangs. Regelungen zu Entwürfen gelten ebenfalls analog der Regelung zu Entwürfen des Internetzugangs.
- **Anbieterwechsel im Festnetz**
intersaar stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Dienste nicht unterbrochen werden bevor die Voraussetzungen für die Durchführung des Anbieterwechsels vorliegen. Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:
Der Telefonie-Vertrag muss fristgerecht gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit vollständig ausgefüllten Angaben spätestens 7 Werktage (Mo-Fr) vor dem Datum des Vertragsendes bei intersaar eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen vom Kunden zu beachten.
- **Pflichtinformationen nach dem Telekommunikationsgesetz**
Informationen zur Dienstesicherheit sowie den eingerichteten Verfahren zur Messung und Kontrolle der Kapazitätsauslastung finden sich in unserem Kundenbereich unter <https://www.intersaar.de/noc/>. Ein allgemein zugängliches Preisverzeichnis sowie die vollständigen AGB finden sich unter <http://www.intersaar.de>
Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.
Der Kunde kann verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen.
Beabsichtigt der Kunde im Falle eines Streites über die in § 68 TKG genannten Fälle ein Schlichtungsverfahren einzuleiten, ist der Antrag des Kunden an die Bundesnetzagentur in Bonn zu richten.

Bedingungen für die Installation von Übertragungswegen und Anschlüssen – DSL Wireless

Die nachfolgenden Regeln und Bedingungen gelten für die Bereitstellung oder Änderung von Übertragungswegen und Anschlüssen für Internet- und Telefonanwendungen durch die intersaar GmbH an Standorten innerhalb von Deutschland.

Allgemeine Bestimmungen und Definitionen

Die notwendigen Installationsarbeiten für die Bereitstellung von Übertragungswegen und Anschlüssen sowie bei Änderungen derartiger bestehender Verbindungen und Anschlüssen werden von intersaar gemäß den geltenden technischen Vorgaben sowie den zur Zeit der Bauausführung geltenden technischen Regeln und Vorschriften ausgeführt. Der Abschlusspunkt mit dem entsprechenden Abschlussgerät bildet den Abschluss des Zugangsnetzes der intersaar und stellt die Schnittstelle zum Endleitungsnetz (Kundennetzwerk) dar. Die elektrische Energie und Klimabedingungen für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung, sind vom Kunden auf eigene Kosten bereitzustellen.

Standardinstallation

Mit der Standardinstallation beschreibt intersaar die unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte sowie der baulichen und technischen Vorgaben und Vorschriften erforderlichen Arbeiten und Tätigkeiten die für die Bereitstellung oder Änderung von Übertragungswegen und Anschlüssen in Gebäuden erbracht werden, die fest mit Grund und Boden verbunden sind. In Gebäuden, die nicht fest mit Grund und Boden verbunden sind, sowie an Standorten außerhalb von Gebäuden werden Übertragungsweg und Anschlüsse entsprechend den örtlichen Gegebenheiten in der für intersaar wirtschaftlich günstigsten Bauweise hergestellt. Die Installation der Anschalteneinrichtung (Abschlussgerät) erfolgt in Absprache mit dem Kunden an einem geeigneten Ort.

Sofern vom Kunden nur die Herstellung der Hauseinführung beauftragt wurde, gilt nur die Montage der Außenantenne sowie die Herstellung einer Kabeldurchführung am Montageort der Antenne als beauftragt. Weiterführende Kabelverlegearbeiten erfolgen nicht. Die Installation der Anschalteneinrichtung (Abschlussgerät) erfolgt am Ort der Hauseinführung.

Als Ort der Hauseinführung wird der wirtschaftlich günstigste Standort mit ausreichender Signalstärke des Funksignals gewählt.

Die weitergehende Kabelführung sowie die Bereitstellung einer Stromquelle erfolgt in Eigenleistung des Kunden.

Sofern vom Kunden nur die Herstellung der Hauseinführung beauftragt wurde, das Abschlussgerät aber in Eigenleistung des Kunden an einem vom Ort der Hauseinführung abweichenden Ort betrieben werden soll, erfolgt die Endabnahme des Übertragungsweges am Ort der Hauseinführung mit Hilfe einer batteriebetriebenen Ladeeinheit, sofern am Ort der Hauseinführung keine geeignete Stromquelle vorhanden ist.

Sonderbauweise

Abweichungen von der nach der Standardinstallation vorgesehenen Bauweise können nur nach vorheriger Abstimmung und Beauftragung durch den Kunden und nur im Rahmen der zur Zeit der Bauausführung bei intersaar gegebenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten als Bauweisen besonderer Art ausgeführt werden. Die gewünschte Bauweise und die hierdurch für den Kunden entstehenden Mehrkosten werden vor der Ausführung mit dem Kunden vereinbart. Zur Sonderbauweise zählt u. a. eine Verlegung der Endleitung über Brandabschnittsgrenzen hinweg. Der Kunde hat die Mehrkosten gegenüber der Standardinstallation zu übernehmen.

Kabelverlegung und Montagearbeiten auf Privatem Grund

Die Auswahl und Installation eines Endleitungskabels (Inhouse-Verkabelung) – sofern beauftragt – erfolgt nach dem Stand der Technik.

Die Endleitung wird bis in den Verfügungsbereich des Kunden (Räume des Kunden gemäß gesondertem Auftrag) verlegt und je nach Produkt mit einem Netzabschluss (Abschlussgerät) abgeschlossen.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass für den Netzabschluss geeignete Flächen vorhanden sind und intersaar die Endleitung verlegen kann.

Für die Kabelführung wird in Absprache mit dem Kunden grundsätzlich der wirtschaftlichste Leitungsweg gewählt.

Die Verlegung der Endleitung erfolgt in Aufputzmontage mit geeignetem Befestigungsmaterial. Soweit Kabelkanal-, Leerrohr oder sonstige Kabelführungssysteme vorhanden sind, werden diese für die Endleitung genutzt, wenn der Kunde/Eigentümer der unentgeltlichen Nutzung durch intersaar zustimmt. Der Einbau oder die Erweiterung entsprechender Kabelführungssysteme durch die intersaar ist nicht Gegenstand der Standardinstallation.

Installation des Netzabschlusses

Der Netzabschluss (Abschlussgerät) bildet den jeweiligen Abschluss-/Übergabepunkt der Leistung der intersaar.

Der Netzabschluss wird je nach Umfang des Kundenauftrags am Ort der Hauseinführung überlassen oder in Absprache mit dem Kunden am gewünschten Ort installiert.

Die Mehrkosten für die Installation und Überlassung in der gewünschten Ausführung werden entsprechend in Rechnung gestellt.

Ein Netzabschluss wird nicht in Räumen bereitgestellt, in denen die technischen Voraussetzungen für eine einwandfreie Funktion nicht gewährleistet sind oder eine Gefährdung für die Gesundheit von Menschen oder Sachgütern besteht bzw. bestehen kann. Solche Räume sind z.B. Feuchträume, Räume mit hoher Staubentwicklung und explosionsgefährdete Räume.

Vertragsbedingungen für Werk- und Dienstleistungen

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für die Erbringung festgelegter Werk- und Dienstleistungen durch die intersaar. Auch gelten sie für hiermit im Zusammenhang stehenden Beratungen und Beseitigung von Störungen.

Entgegenstehende oder von diesen Vertragsbedingungen abweichende Bedingungen des Vertragspartners (im folgenden Kunde genannt) erkennt intersaar nicht an. Etwas anderes gilt nur, wenn dies von intersaar ausdrücklich schriftlich akzeptiert worden ist.

Diese Vertragsbedingungen gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden, soweit diese Werk- und/oder Dienstleistungen zum Gegenstand haben, welche keine spezielleren Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde liegen.

Die Leistungen der intersaar werden im Bestellschein als Werkleistung oder als Dienstleistung vereinbart. Bei Werkleistung ist intersaar für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserbringung der intersaar sowie die erbrachten Leistungen verantwortlich. Die organisatorische Einbindung der Leistungen der intersaar in den Betriebsablauf des Kunden ist von dem Kunden eigenverantwortlich vorzunehmen. Es wird darauf hingewiesen, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Programmen der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. Dienstleistungen dienen der Beratung und Unterstützung des Kunden. Intersaar erbringt diese in eigener Verantwortung.

Vertragsschluss:

Angebote von intersaar erfolgen freibleibend und unverbindlich. Sie stellen lediglich die Aufforderung an den Kunden dar, einen entsprechenden Auftrag unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Auftragsformulars zu erteilen. Der, das Kundenverhältnis begründende Vertrag, kommt durch einen schriftlichen Antrag des Kunden unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Kundenauftrages und der gegebenenfalls auf dem Kundenauftrag benannten Anlagen und der anschließenden Annahme durch intersaar zustande.

Die Annahme erfolgt durch Zugang der Auftragsbestätigung der intersaar beim Kunden oder mit der Ausführung der vertraglich vereinbarten Leistung.

Die Annahme steht unter dem Vorbehalt einer positiven Bonitätsprüfung durch intersaar.

Leistungen der intersaar:

Die Auftragsbestätigung enthält die Beschreibung der Leistungen, die Planungs- und Ausführungsbedingungen, die Festlegung der Funktionen und Spezifikationen zu den Leistungsmerkmalen eines Werkes sowie Angaben über zur Verwendung kommende Teile, Geräte, Programme und sonstige erforderliche Erzeugnisse, welche gegebenenfalls der Kunde vorab erwerben muss.

Soweit vertraglich ein Zeitplan für die Leistungserbringung und ein geplanter Endtermin für die Beendigung von Dienstleistung sowie ein geplanter oder fester Endtermin für die Fertigstellung und Übergabe von Werkleistung vereinbart ist, ist dieser einzuhalten. Vereinbarte Termine verschieben sich bei einem von intersaar nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungsverhältnis für den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.

Die Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte von intersaar wegen Verzugs des Kunden, um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber intersaar nicht nachkommt. Bei werkvertraglichen Leistungen wird intersaar dem Kunden zum Endtermin, soweit in der Auftragsbestätigung ein solcher aufgeführt ist, die Erfüllung der Leistungsmerkmale, nach festgelegten Abnahmekriterien und mittels vom Kunden bereitzustellender Testdaten und Testzenarien, in einem Abnahmetest nachweisen.

Der Kunde wird die Werkleistung nach erfolgreichem Abnahmetest und/oder der Übergabe unverzüglich abnehmen. Unerhebliche Abweichungen von den vereinbarten Leistungsmerkmalen und Abnahmekriterien berechtigen den Kunden nicht, die Abnahme zu verweigern. Die Verpflichtung von intersaar zur Fehlerbeseitigung nach Ziffer 7 bleibt hiervon unberührt. Gelingt es intersaar aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht, zum Endtermin oder, wenn erforderlich, innerhalb einer angemessenen Nachfrist, die vereinbarten Leistungsmerkmale nachzuweisen, so kann der Kunde nach dem Ablauf der Nachfrist vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten.

Der Kunde wird intersaar erforderliche Arbeitsvoraussetzungen (wie z.B. Systemkapazität, Datensichtgeräte, Räumlichkeiten, Telefon und Netzwerkanlüsse usw.) unentgeltlich zur Verfügung stellen. Sofern zutreffend, sind weitere Verantwortlichkeiten des Kunden in der Auftragsbestätigung aufgeführt. Für die ordnungsgemäße und fristgerechte Leistungserbringung von intersaar ist es erforderlich, dass der Kunde die übernommenen Verantwortlichkeiten fristgemäß erfüllt. Geschieht dies nicht und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwendungen, kann intersaar – unbeschadet weitergehend gesetzlicher Rechte – Änderungen des Zeitplans und der Preise verlangen.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der intersaar GmbH für Werk- und Dienstleistungen, welche online unter <http://www.intersaar.de> abrufbar sind oder auf Wunsch auf dem Postweg angefordert werden können.

Leistungsbeschreibung

für IS DSL Wireless Business Tarife sowie Telefonie-Tarife in Verbindung mit IS DSL Wireless

Die intersaar GmbH (im Folgenden intersaar genannt), überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-Basierten Festnetzanschluss über Richtfunktechnik für Internet- und Telefonie-Leistungen.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlose Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch.

intersaar erbringt folgende Leistungen:

1. Internetleistungen

Mit IS DSL Wireless Anschlüssen ermöglicht intersaar den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse IPv4 und/oder IPv6.

1.1 Endgeräte

Zur Nutzung des Zugangs ist eine Wireless CPE (Antenne) sowie ein Leitungsabschlussgerät erforderlich.

Die Bereitstellung einer betriebsfähigen Wireless CPE (Antenne) ist während der Mindestvertragslaufzeit bzw. Gewährleistungsfrist jeweils im Vertrag enthalten. Ein Leitungsabschlussgerät (z.B. Router) ist **nicht** im Vertrag enthalten. Ein Anrecht auf die jeweils neueste Antennengeneration besteht nicht. Ein Upgrade ist jeweils nach Beendigung der jeweiligen Mindestlaufzeit möglich. Die Überlassung weiterer Geräte ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

1.2 Übertragungsgeschwindigkeit

Im Tarifblatt wird die jeweilige maximal verfügbare Anschlussbandbreite angegeben. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist von mehreren Faktoren abhängig, u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte-Anbieters, sowie auch von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (z.B. Router, PC, Betriebssystem, sonstige Software).

Auch physikalische Faktoren können die Übertragungsgeschwindigkeit beeinflussen (z.B. Montageort der Wireless CPE ohne direkte Sichtachse zum Access-Punkt, Beeinträchtigung des Funksignals durch zu große Streckenlänge oder sonstige Störeinflüsse).

Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite der Funkzellen der Access-Punkte (sog. shared medium).

Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist somit ebenfalls abhängig von der Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Funkzelle.

Der Internetzugang wird mit der in Punkt 4 (Tabelle) dargestellten Übertragungsgeschwindigkeit überlassen.

Intersaar überlässt auf Wunsch des Kunden den Anschluss auch dann, wenn aufgrund physikalischer Eigenschaften die genannte Anschlussgeschwindigkeit nicht erreicht werden kann, sofern mindestens die Rückfallgeschwindigkeit erreicht wird.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des beschriebenen Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden.

Bei übermäßiger Verwendung von Videodownloads, Streams und Filesharing und anderen Bandbreitenintensiven Anwendungen sowie dem Verdacht auch Wiederverkauf behalten wir uns eine temporäre Reduzierung der Anschlussbandbreite vor, sofern andere Kunden von diesem Nutzungsverhalten beeinträchtigt werden (Fair-Use-Policy).

Informationen zur Fair-Use-Policy finden Sie unter <http://www.intersaar.de/noc/>

1.3 Verfügbarkeit und Einschränkung der Leistungen

intersaar betreibt für die Bereitstellung von Internetdienstleistungen ein eigenes Netzwerk inklusive eigener Zugangsknoten.

intersaar ermöglicht, im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten, für IS DSL Wireless-Anschlüsse eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5%, für IS FTTA-Business-Anschlüsse von 99% im Jahresmittel.

Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr.

Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die intersaar als sogenannte Wartungsfenster kennzeichnet, andere durch intersaar angekündigte zur Optimierung und Leistungssteigerung des intersaar-Backbone erforderliche Wartungsarbeiten, Zeitverlust bei Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht von intersaar zu vertreten sind sowie Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

Planmäßige Wartungsarbeiten werden in der Zeit zwischen 00:00 und 05:00 Uhr durchgeführt oder unter <https://www.intersaar.de/noc/> online angekündigt.

IS DSL Wireless Internetzugänge sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der betriebenen Access-Punkte beschränkt.

Vorübergehende Einschränkungen in den Versorgungsgebieten werden nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vorgenommen, z.B. bei technischen Änderungen an den Anlagen zur Kapazitätserweiterung, Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebes (z.B. Wartungs- und Reparaturarbeiten) oder Betriebsstörungen im Netz (z.B. Probleme bei der Energieversorgung).

Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen (z.B. Starkregen) können nicht ausgeschlossen werden. Zeitweilige Unterbrechungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.

1.4 Störungsbeseitigung

intersaar betreibt eine 24/7 Service-Hotline für die Entgegennahme von Störungsmeldungen.

Vor einer Störungsmeldung hat der Kunde seinen Verantwortungsbereich überprüft und dort keine Störung festgestellt. Außerdem hat er unter <http://www.intersaar.de/noc/> überprüft ob Wartungsarbeiten angekündigt wurden. Der Kunde ist verpflichtet, intersaar Mängel und/oder das Auftreten von erkennbaren Störungen unverzüglich unter Angabe der Kundennummer sowie einer Störungsbeschreibung anzuzeigen. Die Meldung erfolgt entweder telefonisch unter **0681/ 9461 0** oder über <https://www.intersaar.de/service/stoerung-melden/>.

Eine Haftung für eine verspätete Entstörung oder Mängelbeseitigung kann nur eintreten, wenn der Kunde die erkennbare Störung im Netzbetrieb oder den erkennbaren Mangel angezeigt hat.

intersaar beseitigt netzseitige Störungen im Bereich des Backbones und der Access-Punkte im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Vergabe der Trouble-Ticket-Nummer. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, verlängern die Entstörungsfrist.

Dies gilt ebenfalls für Störungen an von intersaar bereitgestellten zum Vertrag gehörigen Endkundengeräten, sofern diese per Fernwartung erreichbar sind. Ist ein Vor-Ort-Termin erforderlich, vereinbart intersaar mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers, in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Vergabe der Trouble-Ticket-Nummer, spätestens jedoch am folgenden Werktag.

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Supportzeiten eingehen (Werktage Mo-Fr 09:00 bis 17:00 Uhr), beginnt die Entstörzeit der Anschlussleitung mit der Vergabe einer Trouble-Ticket-Nummer.

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung spätestens am folgenden Werktag.

Die Störungsbeseitigungspflicht entfällt für Störungen, die der Kunde zu vertreten hat oder wenn eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vorliegt.

Eine Störung, die der Kunde zu vertreten hat, liegt insbesondere dann vor, wenn sie durch unerlaubte Eingriffe des Kunden oder durch von Kunden beauftragte Dritte in die von intersaar zur Verfügung gestellte Leistung (Dienste) und/oder Anlagen oder durch eine unsachgemäße Bedienung oder Behandlung der Anlagen durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte verursacht sind.

Der Kunde hat intersaar diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die intersaar durch die Überprüfung der Leistung oder Anlagen entstanden sind, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass intersaar nicht zur Störungsbeseitigung verpflichtet war.

Wird die Entstörungsfrist nicht eingehalten und ist die Verspätung von intersaar zu vertreten, so wird dem Kunden folgender Betrag gutgeschrieben:

- 20% des monatlichen Grund-Entgeltes für den betroffenen Zugangstarif bei einer Verspätung von mehr als zwei bis acht Werktagen
- 100% des monatlichen Grund-Entgeltes für den betroffenen Zugangstarif bei einer Verspätung von mehr als acht Werktagen

intersaar verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus dem Vertragsverhältnis.

2. Telefonieleistungen

Mit IS FON werden Telefonie-Leistungen auf IP-Basis (VoIP) angeboten. Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Weitere Sprachkanäle können auf Wunsch zugebucht werden.

2.1 Verfügbarkeit

Voraussetzung für den Telefonie-Zugang ist ein Internetzugang über intersaar Tarife. Daher ergibt sich die Verfügbarkeit der Telefonie-Dienste aus der Verfügbarkeitsregelung des Internetzugangs. Regelungen zu Entstörzeiten gelten ebenfalls analog der Regelung zu Entstörzeiten des Internetzugangs.

Die Telefonie-Leistungen können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Telefonie-Endgeräte werden vom Kunden bereitgestellt und sind nicht Bestandteil des Vertrages.

2.2 Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich, jedoch nicht bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber (siehe 2.1). Ebenfalls muss eine korrekte Konfiguration der Endgeräte gegeben sein.

Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer Angaben zum Anruferstandort ermitteln.

Bei Montage der Wireless CPE (Antenne) an einem anderen Standort als bei der Anmeldung angegeben oder bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen intersaar-Anschlüssen oder Hotspot-Zugangspunkten besteht keine Möglichkeit zur Standortbestimmung durch die Notrufabfragestelle!

3. Online-Rechnung

intersaar übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung auf dem Postweg. Rechnungen sowie ggf. der Einzelverbindungsachweise wird online im Kundencenter unter <http://www.intersaar.de/hoc/> im PDF-Format zur Verfügung gestellt.

Der Kunde kann auf Wunsch auch eine andere Form der Rechnungszustellung wählen.

4. Tabelle: Internetzugang - Übertragungsgeschwindigkeiten (siehe auch 1.2)

IS DSL Wireless	Downstream (Download in Richtung zum Kunden)	Upstream (Upload aus Richtung des Kunden)	Schnittstelle
IS DSL Wireless Business S	Bandbreitenkorridor: von 5,0 MBit/s bis 30,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 5,0 MBit/s bis 10,0 MBit/s	Ethernet
IS DSL Wireless Business XL	Bandbreitenkorridor: von 10,0 MBit/s bis 50,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 5,0 MBit/s bis 20,0 MBit/s	Ethernet
IS VDSL Wireless Business MAX 100 Pro, IS FTTH Business light 100	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 100,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 60,0 MBit/s	Ethernet
IS FTTH Business S (hist.)	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 100,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 50,0 MBit/s	Ethernet
IS FTTH Business M	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 300,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 50,0 MBit/s	Ethernet
IS FTTH Business XL	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 300,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 100,0 MBit/s	Ethernet