

1. Vertragspartner

Herr Frau Firma Neuantrag Änderungsantrag
 Ich/wir nutze(n) diesen Anschluss: privat geschäftlich

Kundennummer _____ Geburtsdatum (z. B. 03.04.1970) _____

Nachname _____ Firma _____

Vorname _____ Ansprechpartner _____

Straße, Hausnummer/Postfach _____

PLZ/Ort _____

Rufnummer des Anschlusses, an dem die Änderungen vorgenommen werden sollen.

! Bitte geben Sie Ihre E-Mail-Adresse an.

! Bitte geben Sie Ihre Mobilfunknummer an, damit wir Sie am Tag der Aufschaltung Ihres Anschlusses gegebenenfalls erreichen können.

2. Installationsort / Adresse des Anschlusses

Straße, Hausnummer, Etage/Postfach _____

PLZ / Ort _____

Einfamilienhaus Mehrfamilienhaus Etage, Wohnungsnummer, Lage (z. B. rechts) _____

3. Angaben zum Anschluss/Produktauswahl

| Auswahl Tarif: | | Auswahl Bandbreite: | |
|---|--|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> I.red ^{1,5} (Telefon) 29,95 € | | <input checked="" type="checkbox"/> zackig Down // Up | 31 // 5 MBit/s gratis |
| <input type="checkbox"/> I.surf ^{1,5} (Telefon+Internet) 34,95 € | | <input type="checkbox"/> zackig.50 ⁶ | 51 // 10 MBit/s 4,95 € |
| <input type="checkbox"/> I.schau ^{2,5} (Telefon+Internet+IPTV) 44,95 € | | <input type="checkbox"/> zackig.100 ⁶ | 101 // 25 MBit/s 9,95 € |
| | | <input type="checkbox"/> zackig.200 ^{3,6} | 201 // 50 MBit/s 19,95 € |
| | | <input type="checkbox"/> nimm.zwoa ^{4,6} (Verdoppelung Bandbreite) | 29,95 € |

➔ Preise monatlich. Alle Internet-Tarife inkl. Flatrate für Zeit und Volumen, Telefonie inklusive einer Rufnummer. Einmalige Anschlussgebühr 69,95 €.

4. Serviceoptionen

feste.IP 1,95 €/mtl. Papierrechnung 2,95 €/mtl.
 Sicherheitspaket.1 2,95 €/mtl. Entfall.Mindestlaufzeit 4,95 €/mtl.
 Auslandsflat.1 6,95 €/mtl. Mobilfunk.100 14,95 €/mtl.
 Auslandsflat.2 9,95 €/mtl.

➔ Entfall Mindestlaufzeit für alle Tarife, nur bei Vertragsabschluss, nicht kombinierbar mit Aktionen.

5. Anbieterwechsel

Anbieterwechsel inkl. Kündigung des bestehenden Anschlusses
 Mit Rufnummernübernahme Ohne Rufnummernübernahme
 Übernahme einer Rufnummer ohne Kündigung des Anschlusses.

Hinweis: Es können nur Rufnummern des Vertragspartners überführt werden.

Vorwahlbereich Telefonbucheintrag

Mitnahme | Neu Mitnahme | Neu

Hauptnummer Rufnummer 6

Rufnummer 2 Rufnummer 7

Rufnummer 3 Rufnummer 8

Rufnummer 4 Rufnummer 9

Rufnummer 5 Rufnummer 10

➔ Bis zu drei Rufnummern kostenlos, jede weitere 0,95 €/mtl.

6. Telefonbucheintrag

Ich bin damit einverstanden, dass mein Name, meine Adresse und meine erste Rufnummer in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen und hierüber telefonisch Auskünfte erteilt werden (Standard-Eintrag).

Ich wünsche einen verkürzten Eintrag in das Teilnehmerverzeichnis.

Gemäß Anlage „Telefonbucheintrag“

Ich wünsche keinen Eintrag. Keine Inverssuche

Hinweise zur Eintragung in Teilnehmerverzeichnisse/Telefonauskunft sind den beigefügten AGB und Leistungsbeschreibungen zu entnehmen.

7. amplus E-Mail-Adresse

_____ @amplusmail.de

Ihre kostenfreie Wunsch-E-Mail-Adresse bei amplus

8. Hardware

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> FRITZ!Box 7360 | Kauf | Miete/mtl. |
| <input type="checkbox"/> FRITZ!Box 7490 | <input type="checkbox"/> 129,95 € | <input type="checkbox"/> 4,95 € |
| <input type="checkbox"/> FRITZ!Box 7369 | <input type="checkbox"/> 189,95 € | <input type="checkbox"/> 8,95 € |
| <input type="checkbox"/> IPTV Receiver (1 Gerät kostenlos inbegriffen) | Anzahl <input type="text"/> | 6,95 € |
| <input type="checkbox"/> Vorkonfiguration FRITZ!Box 29,95 € (Einrichtung Anschluss-Einstellungen) | | |

➔ Versandkosten Hardware je Vorgang 9,95 €

➔ Für die nachträgliche Konfiguration der FRITZ!Box über den Support berechnen wir 34,95 €.

9. Vermerke

ggf. Aktionscode _____ Vertriebspartner-ID _____

10. Ermäßigung

10 % monatliche Ermäßigung für die Grundgebühr aller Tarife und Produktoptionen

➔ Gilt für Studenten, Schüler, Schwerbehinderte, Jugendliche unter 25 Jahren und Rentner. Nachweis mit Kopie Ausweis/Rentenbescheid erforderlich. Ermäßigung nur solange Ermäßigungsgrundlage gültig. Nicht mit Aktionen kombinierbar.

11. SEPA-Lastschriftmandat

Name, Vorname des Kontoinhabers _____

Kreditinstitut _____

BIC _____

IBAN _____

Ich ermächtige die amplus AG, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der amplus AG auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.
 Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit einem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.
 Eingeschlossen sind Rechnungsbeträge für Dienste, zu denen die amplus AG Zugang vermittelt. Rechnungen und Einzelbindungsnachweise werden an die von Ihnen genannte und durch die amplus AG validierte E-Mail-Adresse verschickt. Die Grundvariablen Entgelte werden monatlich abgerechnet. Die postalische Übersendung der Rechnungen und Einzelbindungsnachweise erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und ist kostenpflichtig. Gläubiger-Identifikationsnummer: DE33ZZZ00000070767

Datum _____ Unterschrift _____

12. Bonitätsprüfung

Ich erkläre mich hiermit einverstanden, dass die amplus AG zur Bonitätsprüfung Daten gemäß den umseitigen Hinweisen zur Bonitätsprüfung an die SCHUFA oder eine sonstige Wirtschaftsauskunft weitergibt und Auskünfte von dort einholt.

13. Vertragsunterschrift

Ich erteile diesen Auftrag ausschließlich gemäß den beigefügten AGB der amplus AG und deren bei Auftragserteilung jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen und Preislisten sowie beigefügten Datenschutzhinweisen.

14. Widerrufsbelehrung

Der Auftrag kommt mit Erhalt der Auftragsbestätigung zustande. Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen, ohne Angaben von Gründen, in Textform (E-Mail, Fax, Brief) widerrufen. Die Frist beginnt frühestens nach Erhalt dieser Belehrung. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.
 Der Widerruf ist zu richten an: amplus AG, Technologiecampus 4, 94244 Teisnach.

¹ In schlecht versorgten Gebieten, die bisher keinen DSL-Anschluss erhalten konnten, kann ein SDSL-Modem als Leitungsverstärker notwendig sein. Ob eine Leitungsverstärkung an einem Standort notwendig ist, erfährt man durch eine kostenlose Leitungsprüfung. Das SDSL-Modem kann für 9,95 €/Monat gemietet oder für 189,95 € erworben werden. Der Anschluss kann in speziellen Teilausbaugebieten per Funk hergestellt werden. Das Empfangsgerät wird für die Laufzeit kostenlos zur Verfügung gestellt. Bei Vertragsende muss die Funktechnik binnen 4 Wochen zurückgesendet werden, andernfalls werden Kosten von 299,95 € in Rechnung gestellt.
² Nur möglich ab einer Downloadrate von mindestens 10 MBit/s, ausgenommen Funkanschlüsse.
³ Nur an FTTH/FTTB-Standorten verfügbar. Bei Neuanschluss fallen Erschließungskosten an.
⁴ Bitte informieren Sie sich bei unserem Kundencenter unter 0800 8045-990 oder der aktuell gültigen Preisliste.
⁵ Nur bei VDSL möglich, nicht bei FTTH/FTTB. Bei nachträglicher Zubuchung fallen 69,95 € Bereitstellungsgebühr an. Nur möglich mit FRITZ!Box 7369.
⁶ Ab dem 25. Monat erhöht sich die monatliche Grundgebühr um 5,- €. Entfällt bei Tarifverlängerung.
⁷ Monatlich zubuchbar, an Laufzeit Haupttarif gekoppelt.

Ich stimme Informationen seitens der amplus AG per Post, E-Mail, Telefon oder Fax zu.

Maximal erreichbare Bandbreite MBit/s

Alle angegebenen Preise inkl. gesetzlicher MwSt. von 19 %. Vertragslaufzeit 24 Monate.

Datum, Unterschrift der unter „Vertragspartner“ aufgeführten Person _____

Die amplus AG erbringt im Rahmen des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages über xDSL, FTTB/H oder Funk für Kunden die nachfolgend beschriebenen Leistungen.

1. Internetanschluss

Die amplus AG stellt dem Kunden kostenpflichtig im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Zugang zum Internet und/oder Telefonnetz über einen Breitbandanschluss zur Verfügung.

Voraussetzung hierfür ist insbesondere die Verwendung eines der von der amplus AG freigegebenen CPEs. Der Kunde kann seine bereits vorhandene Teilnehmernummer im Rahmen einer von ihm bei der amplus AG beauftragten Rufnummernportierung vom bisherigen Anbieter beibehalten und/oder erhält auf Wunsch zusätzlich weitere Rufnummern von der amplus AG.

Der Internetzugang wird über das von der amplus AG empfohlene und dort zu erwerbende Netzabschlussgerät (CPE) hergestellt.

Der Nutzer benötigt zur Inanspruchnahme des Internetzugangs:

- ein Endgerät mit netzwerkfähigem (TCP/IP) Betriebssystem (z.B. Windows, MacOS, Linux, Solaris, IRIX, BSD etc.)
- eine Netzwerkkarte (Ethernet oder WLAN-Interface) oder einen Netzwerkrouter mit PPPoE-Funktion

Am Anschluss können unbegrenzt viele Endgeräte angeschlossen werden. Der Zugang zum Internet erfolgt über das Netzabschlussgerät (CPE).

Benutzername und Kennwort zur Identifikation für die Einwahl erhält der Nutzer von der amplus AG.

Der Internetzugang umfasst folgende Leistungsmerkmale:

- Dynamische, wahlweise feste IP-Adresse. Bei der Einwahl wird dem Nutzer in Abhängigkeit vom bestellten Produkt eine feste oder dynamische IP-Adresse zugeteilt. Bei dynamischen IP-Adressen ändert sich die Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs (z.B. durch Umstecken des Netzabschlussgerätes und einmal innerhalb 24 Stunden durch eine Zwangstrennung).
- Datenübertragungsfreivolumen je nach gebuchtem Tarif
- Zugang zum Internet über einen Breitbandanschluss

2. CPE, Installationsleistungen bei Breitbandanschlüssen

Das CPE ist vom Kunden selbst beizustellen oder bei Bestellung über die amplus AG separat zu erwerben. Nach Vertragsbeendigung bleibt der VoIP-Router im Eigentum des Kunden, es sei denn, er wird von der amplus AG gemietet.

Der Preis für Privatkunden im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Vor-Ort-Installation richtet sich – soweit nicht abweichend vereinbart – nach der jeweils gültigen Preisliste. Leistungen für die Installation und Einrichtung des Anschlusses kann der Kunde direkt bei der amplus AG in Auftrag geben. Diese Leistungen, einschließlich des benötigten Arbeitsmaterials, berechnet die amplus AG dem Kunden nach Aufwand. Auch sonstige Leistungen, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Breitband-Anschlusses stehen, kann die amplus AG auf Wunsch des Kunden in der Regel erbringen. Ansonsten erfolgt die Montage von Modem, Kabeln etc. sowie die Änderung der Einstellungen am PC durch den Kunden selbst.

3. Verbindungsleistung

Der Breitbanddienst ermöglicht dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen von und zum globalen Netzwerk (Internet). Die amplus AG übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Endgeräten und stellt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung. Im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten realisiert die amplus AG den Empfang und Versand von Daten aus dem Internet, Telefonieren über das Internet sowie Fernsehen über das Internet. Die Kosten hierfür hat der Kunde zu tragen.

Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwohnern für den Zugang zum Internet ist ausgeschlossen. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten und die Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen sowie der Internet-Zugang eingeschränkt sein.

Die amplus AG ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung der den jeweiligen Breitband-Zugängen nachfolgend zugeordneten Anschlussbandbreiten. Voraussetzung hierfür ist ein CPE, welches den technischen Anforderungen der amplus AG entspricht. Die amplus AG stellt die Internetzugänge in folgenden Produktvarianten zur Verfügung:

| Produktbezeichnung | Downstream | Upstream |
|--------------------|-----------------------|----------------------|
| l.red | n.v. | n.v. |
| l.surf | bis zu 31.744 Kbit/s | bis zu 5.120 Kbit/s |
| l.schau | bis zu 31.744 Kbit/s | bis zu 5.120 Kbit/s |
| zackig.50 | bis zu 52.224 Kbit/s | bis zu 10.240 Kbit/s |
| zackig.100 | bis zu 103.424 Kbit/s | bis zu 25.600 Kbit/s |
| zackig.200 | bis zu 205.824 Kbit/s | bis zu 51.200 Kbit/s |

Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit stellt die Maximum-Information-Rate (MIR) dar. Der Datenverkehr im amplus-Netz umfasst neben den Nutzungsdaten Protokoll-Informationen, die für die Übertragung und Vermittlung der Nutzungsdaten im Datenübertragungsnetz erforderlich sind. Der Datenverkehr wird im amplus-Netz mit den angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten transportiert. Es ist davon auszugehen, dass ungefähr 10 % der zur Verfügung gestellten Übertragungsgeschwindigkeit für die im Datenverkehr enthaltenen Protokoll-Informationen in Anspruch genommen werden. Die konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Inhaltanbieters, von der Anzahl der gleichzeitig eingewählten Nutzer sowie von dem vom Kunden gewählten Verschlüsselungsverfahren abhängig.

Daneben beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel die Entfernung des Kundenstandortes zum nächsten Netzknoten, die örtlichen Gegebenheiten, die Übertragungsstrecke zwischen CPE und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit der Kundenhardware, die Betriebssystem- sowie Browsereinstellungen des Kunden, die am DSL-Zugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit.

Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit stellt daher keine garantierte Bandbreite dar. Etwaige Schwankungen sind dadurch bedingt, dass die verfügbare Bandbreite auf alle Kunden aufgeteilt wird. Der Kunde ist nicht berechtigt, seinen Breitbandanschluss Dritten entgeltlich zum alleinigen Gebrauch zu überlassen oder weiterzuvermieten. Der Breitbandanschluss darf nicht in geschäftskundentypischen Szenarien und/oder dazu genutzt werden, einen Rechner permanent als Server erreichbar zu machen.

4. Internet und SIP-Einwahl

Der Kunde hinterlegt im Kunden-Anschlussgerät (CPE mit VoIP-Funktion) seinen Benutzernamen und Kennwort für den Internetzugang sowie die jeweiligen Zugangsdaten für die SIP-Konten.

Diese Benutzerdaten werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Über erforderliche Änderungen des Benutzernamens informiert die amplus AG den Kunden ebenfalls schriftlich.

5. Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des amplus-Internet-Zugangs eine IP-Hostadresse aus dem amplus-IP-Adressraum oder dem IP-Adressraum eines von der amplus AG für die Erbringung dieser Leistung eingesetzten Vorlieferanten zugewiesen. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Hostadresse wird bei jedem Verbindungsaufbau automatisch vergeben. Aufgrund gesonderter Vereinbarung bekommt der Kunde optional kostenpflichtig eine feste IP-Adresse zugewiesen.

6. Telefonanschluss

Der Telefonanschluss wird über einen Breitbandanschluss der amplus AG realisiert. Die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale können nur genutzt werden, wenn diese auch von der jeweiligen Endeinrichtung (z.B. Telefon) des Nutzers unterstützt werden. Für die Nutzung des amplus-Telefonanschlusses ist ein Netzabschlussgerät erforderlich.

Sofern die verwendeten Endgeräte die Services unterstützen, stehen den Nutzern folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung:

- Anschlussmöglichkeit von analogen Endgeräten
- Aufbau von zwei gleichzeitigen Verbindungen
- Verschiedene Rufnummern für verschiedene Endgeräte (MSN)
- Rufnummernbezogene Abrechnung und Einzelverbindungsabrechnung
- Übermittlung der Rufnummer des Anrufers (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR)
- Anklopfen (CW)
- Rückfrage, Makeln (zwei Telefonate gleichzeitig führen)
- Konferenzen mit bis zu drei Gesprächsteilnehmern
- Rückruf bei Besetzt (CCBS)

7. IPTV-Anschluss

7.1 Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung ist eine von der amplus AG freigegebene Settop-Box. Andere Receiver werden nicht erkannt und können keine Verbindung mit dem System herstellen.

Die IPTV-Leistungen stehen dem Kunden ausschließlich innerhalb Deutschlands zur Verfügung. Wird die Settop-Box durch die amplus AG bereitgestellt, ist diese bei Beendigung des Vertrages an die amplus AG zurückzusenden.

7.2 Signal

Der Kunde kann über seinen Breitbandzugang freie TV-Sender mit Standard-Auflösung (SD) oder hoher Auflösung (HD), Radiosender sowie weitere angebotene Mediendienste empfangen. Die Auswahl und Anzahl der Sender werden durch die amplus AG festgelegt und können sich während der Laufzeit ändern. Die amplus AG hat keinen Einfluss auf Programminhalte und Sendezeiten.

7.3 Archiv

Der Kunde hat die Möglichkeit, die von den TV-Sendern abgestrahlten Inhalte über den Breitbandanschluss abzurufen. Die amplus AG hat keinen Einfluss darauf, welche Inhalte zum Abruf bereitgestellt werden.

7.4 PVR

Der Kunde erhält die Möglichkeit, über seine Settop-Box Inhalte aufzuzeichnen und Aufzeichnungen zu programmieren.

7.5 Wiedergabe von Aufzeichnungen

Aufzeichnungen, welche im Rahmen der Nutzung des Vertrages auf dem PVR-Speicher abgelegt wurden, sind aus technischen Gründen nur während der Vertragslaufzeit abrufbar. Nach Beendigung des Vertrages bzw. bei Wegfall einer entsprechenden Zubeioption können die gespeicherten Aufzeichnungen nicht mehr wiedergegeben werden.

7.6 Softwareänderungen

Die amplus AG wird die für die Nutzung des IPTV-Anschlusses erforderliche Software automatisch auf die Settop-Box aufspielen bzw. die vorhandene Software aktualisieren. In diesem Fall kann es zum Verlust bzw. der Löschung von auf dem System gespeicherten Einstellungen, Daten oder Inhalten kommen. Auch die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen kann unter Umständen nicht mehr möglich sein.

8. E-Mail-Postfach

Bei allen Anschlussvarianten mit Internetzugang erhält der Kunde ein kostenloses E-Mail-Postfach mit 200-MB-Speicherplatz. Den E-Mail-Alias kann der Kunde frei bestimmen, sofern dieser auf dem System noch nicht anderweitig vergeben ist. Die E-Mail-Adresse wird standardmäßig unter den Domains amplusmail.de sowie amplus.email bereitgestellt. Der Zugriff auf das E-Mail-Postfach kann online über das Kundenportal oder mit handelsüblichen Mailprogrammen über die Protokolle POP/SMTP/IMAP erfolgen. Voraussetzung für den Zugriff auf das E-Mail-Postfach ist die Authentifizierung mit den dem Kunden mitgeteilten Zugangsdaten. Die amplus AG setzt zur Blockierung von Spam-Mails eine Anti-Spam-Anwendung ein. Der auf dem E-Mail-System installierte Filter klassifiziert E-Mails nach der Spamwahrscheinlichkeit. Das verwendete Verfahren lässt keine Rückschlüsse auf den eigentlichen Inhalt der E-Mails zu. Das E-Mail-System steht in der Regel 24 Stunden täglich zur Verfügung.

9. Service Level Agreement für Privatkundenanschlüsse

9.1 Störungen

Störungen von Breitbandanschlüssen und Netzkomponenten, die im Verantwortungsbereich der amplus AG liegen, werden von dieser schnellstmöglich beseitigt.

Störungsmeldung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen bei Privatkundenanschlüssen hat die amplus AG eine kostenlose Service-Rufnummer eingerichtet. Diese lautet: 0800 8045999

Anschlussverfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des von der amplus AG bereitgestellten Internetzugangs beträgt >98%. Die Verfügbarkeit des Internetzugangs berechnet sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit des Internetzugangs in Stunden in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Verfügbarkeitsstunden auf einen Berechnungszeitraum von jeweils 12 Monaten während der Vertragslaufzeit.

Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

SIP-Serververfügbarkeit

Die SIP-Serververfügbarkeit beträgt >98%. Die SIP-Serververfügbarkeit berechnet sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit des SIP-Servers in Stunden in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Verfügbarkeitsstunden auf einen Berechnungszeitraum von jeweils 12 Monaten während der Vertragslaufzeit. Der SIP-Server gilt als verfügbar, wenn der Kunde eine Verbindung zum Server aufbauen kann.

Zeiten für Wartung, Installation und Umbau sowie Störungszeiten von Telekommunikationsanlagen Dritter, die die amplus AG zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Kundenverhältnis nutzt, bleiben bei der Berechnung der Anschluss- und SIP-Serververfügbarkeit unberücksichtigt.

9.2 Wartungsarbeiten

Die amplus AG ist berechtigt, in der Zeit von 01:00 bis 05:00 Uhr für insgesamt 8 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen nicht zur Verfügung.

9.3 Beschränkungen des Anschlusses

Zeitweilige Störungen des Anschlusses können sich auch aus Gründen höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Aufstand, Unruhen, Embargo, Explosion, Brand, Hochwasser, Arbeitskampfmaßnahmen, staatliche Eingriffe, Stromausfall, Störung von Telekommunikationsverbindungen, Unwetter, Streik, Aussperrung) sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen der amplus AG (z.B. Verbesserungen des Netzes, Änderung der Standorte der Anlagen, Anbindung der Stationen an das öffentliche Leitungsnetz etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Netzes erforderlich sind (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.), sowie wegen kurzfristiger Kapazitätsauslastung oder des eingesetzten Übertragungsverfahrens ergeben. Die amplus AG wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung eines Internetzugangs erfolgt aus technischen Gründen ein Abbruch der Verbindung. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

9.4 Entstörung

Sofern zur Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbart die amplus AG einen Termin zwischen dem Kunden und einem Service-Techniker der amplus AG oder eines Vertriebs-/Installationspartners. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung zum vereinbarten Termin nicht möglich (insbesondere wegen Abwesenheit des Kunden), bemüht sich die amplus AG um Vereinbarung eines Ersatztermins. Die amplus AG ist berechtigt, dem Kunden die Kosten einer hierdurch erforderlichen zusätzlichen Anfahrt in Rechnung zu stellen. Die amplus AG ist weiterhin berechtigt, dem Kunden die durch eine unberechtigte Störungsmeldung entstandenen Kosten zu berechnen. Eine Störungsmeldung ist unberechtigt, wenn eine Störung der bereitgestellten technischen Einrichtungen nicht vorliegt. Auf Wunsch informiert die amplus AG den Kunden über die erfolgreiche Entstörung.

9.5 Servicebereitschaft

Die amplus AG nimmt täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter den angegebenen Servicetelefonnummern entgegen. Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8:00 bis 20:00 Uhr und samstags von 8:00 bis 14:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

9.6 Terminvereinbarung

Die amplus AG vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags in der Zeit von 8:00 bis 14:00 Uhr bzw. von 14:00 bis 20:00 Uhr oder samstags von 8:00 bis 16:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und gegebenenfalls eine zusätzlich erforderliche Anfahrt in Rechnung gestellt.

9.7 Reaktionszeit

Die amplus AG teilt auf Wunsch des Kunden während der Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit). Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeiten nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers beim Kunden erfolgen.

9.8 Rückmeldung

Die amplus AG informiert den Kunden auf Wunsch nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

9.9 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, welche werktags (Montag 0:00 Uhr bis Freitag 20:00 Uhr) eingehen, beseitigt die amplus AG die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Weitere Serviceleistungen sind gegen gesondertes Entgelt auf Anfrage buchbar.

10. Rechnung

Der Preis für den jeweiligen Anschluss beinhaltet tarifabhängig den Zugang zum Internet, die Verbindungspreise für die Einwahl in das IP-Netz, die VoIP-Flat in das deutsche Festnetz oder IPTV. Weitere Positionen regelt die jeweils gültige Preisliste. Der Kunde erhält von der amplus AG in der Regel monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Die Rechnungszustellung erfolgt kostenlos per E-Mail an die im Bestellformular angegebene E-Mail-Adresse. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird das in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesene Entgelt berechnet.

10.1 Rechnung Online

Gibt der Kunde eine E-Mail-Adresse für die Rechnungszustellung an, ist die amplus AG berechtigt, aber nicht verpflichtet, dem Kunden die Rechnung statt auf dem Postweg per E-Mail zuzusenden. Der Kunde verpflichtet sich, die amplus AG über eine Änderung seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren sowie unter der angegebenen E-Mail-Adresse eingehende E-Mails regelmäßig abzurufen. Der Kunde erhält standardmäßig neben der amplus-Rechnung-Online keine Rechnung auf dem Postweg.

10.2 Kundenportal

Der Zugang zu den Einzelverbindungsdaten erfolgt über das Kundenportal per Login mit den bekannten Zugangsdaten und ist in der Regel über jeden Internet-Zugang möglich. Die SSL-Verbindung benutzt eine 128-Bit-Verschlüsselung. Damit ist es möglich, die EVN des Kunden herunterzuladen, ohne dass Dritte darauf Zugriff nehmen können. Die EVN werden Ihnen hierbei als PDF-Dokument zur Verfügung gestellt.

Einzelverbindungsdaten werden frühestens 6 Monate nach Rechnungsdatum aus dem Online-System gelöscht.

Das kostenlose Kundenportal beinhaltet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der amplus AG folgende Funktionen:

- Download von Einzelverbindungen im PDF-Format

Die amplus AG behält sich die jederzeitige Änderung der Online-Funktionen vor. Die Grundfunktionen bleiben in jedem Fall erhalten. Das Kundenportal ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar.

11. Verwendung der Kundendaten

Für die Verwendung der personenbezogenen Daten des Kunden gilt Ziffer 21 der AGB der amplus AG. Ergänzend hierzu verwendet die amplus AG die Kundendaten nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen.

11.1 Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse

Die amplus AG nimmt Rufnummer(n), Anschrift, Namen des Kunden und zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer (Zustimmung erforderlich) in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse auf, wenn der Kunde dies im Bestellformular beantragt. Der Kunde hat im Bestellformular die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Der Kunde kann seine Daten auch ausschließlich der Telefonauskunft zur Verfügung stellen. Der Kunde kann ebenfalls entscheiden, ob über seinen kompletten Eintrag oder nur über seine Rufnummer(n) Auskunft erteilt werden soll. Erhält der Kunde bei Auftragserteilung neue Rufnummern, wird die erste Rufnummer in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen.

Die amplus AG darf die vom Kunden für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreibern, Dienstleistern) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Für die Richtigkeit der Eintragungen in andere Teilnehmerverzeichnisse übernimmt die amplus AG keine Gewähr. Durch eine Erklärung gegenüber der amplus AG kann der Kunde jederzeit den Umfang seiner Eintragung einschränken oder einer Veröffentlichung insgesamt widersprechen. Die in den öffentlichen Verzeichnissen eingetragenen Daten können nach den Vorschriften des BDSG von jedermann für Werbezwecke genutzt werden. Einen Widerspruch gegen die Nutzung der veröffentlichten Daten für Werbezwecke muss der Kunde an die jeweils werbenden Firmen richten.

11.2 Telefonauskunft

Auskünfte über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Kundendaten darf die amplus AG im Einzelfall (ggf. durch Dritte) z.B. über eine Telefonauskunft erteilen. Auf Wunsch des Kunden können auch über die Rufnummer hinausgehende Auskünfte erteilt werden. Wünscht der Kunde eine Mitteilung seines Namens und/oder Anschrift an Personen, denen nur die Rufnummer bekannt ist, nicht („Inversauskunft“), kann er durch eine Erklärung gegenüber der amplus AG einer solchen Auskunftserteilung widersprechen. Der Widerspruch wird in den Verzeichnissen der amplus AG bzw. in denen der Deutschen Telekom AG vermerkt und muss auch von anderen Anbietern einer Telefonauskunft beachtet werden.