

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement über die Nutzung von Internetdienstleistungen

1 Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der TelexX.

2 Leistungsbeschreibung

Die TelexX überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Internet-Anschlüsse in Form eines Ethernetports zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet über Verbindungen mit unterschiedlichen Zugangsbandbreiten gemäß der jeweils vereinbarten Preise und Konditionen. Die Verbindung beginnt am Übergabepunkt des Internet-Anschlusses (Ethernetport) an dem vom Kunden gewünschten Standort und endet am letzten TelexX-eigenen Netzknoten/Übergang.

2.1 Installation

TelexX installiert als Netzabschluss zum Kunden in der Nähe der ersten Endeinrichtung Hardware/ Endgerät mit einer Ethernet-Schnittstelle.

2.2 Zugangsbandbreiten

Nach Absprache mit dem Kunden und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können Verbindungen mit folgenden Zugangsbandbreiten realisiert werden:

| Anschlussrate | Protokoll | Schnittstelle | Anschlusstechnik |
|----------------------|-----------|---------------|------------------|
| bis zu 2,3 MBit/s | TCP/IP | 10 Base-T | Ethernet |
| bis zu 4,6 MBit/s | TCP/IP | 10 Base-T | Ethernet |
| bis zu 6,9 MBit/s | TCP/IP | 10 Base-T | Ethernet |
| bis zu 9,2 MBit/s | TCP/IP | 10 Base-T | Ethernet |
| 2, 4, 6 und 8 MBit/s | TCP/IP | 10 Base-T | Ethernet |
| 10, 20 und 50 MBit/s | TCP/IP | 100 Base-T | Ethernet |
| 100 MBit/s | TCP/IP | 100 Base-T | Fast Ethernet |
| 1000 MBit/s | TCP/IP | 1000 Base-T | Gigabit Ethernet |

2.3 Bereitstellung von IP-Adressen

Die Bereitstellung beinhaltet die Zuteilung von IP-Adressen aus dem Adressraum der TelemaxX beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE NCC). Die Adressvergabe erfolgt statisch. In jedem Fall der Zuweisung einer IP-Adresse verbleiben die Rechte bei TelemaxX. Die Vergabe der IP-Adressen erfolgt auf der Grundlage der RIPE-Vergabe-Richtlinien.

2.4 Second Level Domains

Nach Maßgabe des Kunden werden Domains unterhalb einer Top Level Domain wie z.B. „.de“, „.net“, „.org“, oder „.com“ beim Deutschen Network Information Center (InterNIC) beantragt. Die Namenszuteilung ist abhängig von der Verfügbarkeit und den Regeln des DENIC bzw. InterNIC. TelemaxX übernimmt keine Verpflichtungen für die Vereinbarkeit der als Domain-Name zu registrierenden Zeichenfolge mit den Rechten Dritter (z.B. Marken-, Namens-, Urheber- oder sonstigen Schutzrechten). TelemaxX gewährleistet nicht die Verfügbarkeit der Second Level Domain.

3 Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für die Internet-Anschlüsse folgenden Service an:

- Unterhalten einer 24 Stunden Hotline
- Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Behebung von Störungen

3.1 Entstörung

Die TelemaxX beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die TelemaxX lässt durch ihre Upstream- und Peeringpartner unverzüglich Störungen der serviceprovidereigenen technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den besonderen Bedingungen der TelemaxX für bestimmte Leistungen, den Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der TelemaxX für bestimmte Produkte und den AGB der TelemaxX nachkommt.

3.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird oder wenn der Kunde eine Störung meldet (Störungsbeginn). TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. TelemaxX kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

3.3 Serviceparameter

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die Serviceparameter, die in den nachfolgenden Abschnitten näher beschrieben werden:

| Serviceparameter | Serviceleistung | |
|-----------------------------|---|----------------|
| Erreichbarkeit der TelemaxX | 24 Stunden an 365 Tagen im Kalenderjahr | |
| Reaktionszeit | nach 1 Stunde | |
| Reparaturzeit | Standardservice | Premiumservice |
| Priorität 1 | 8 Stunden | 4 Stunden |
| Priorität 2 | 48 Stunden | 24 Stunden |

3.4 Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr folgende telefonische Hotline-Nummer 0700 8353 6299 (0700-TELEMAXX) zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Bei Erkennung einer Störung durch TelemaxX oder Erhalt einer Störungsmeldung eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer des Dienstes durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

Zudem wird dem Kunden mitgeteilt, welche Prioritätsstufe der Störung zugewiesen wird. Aus der Prioritätsstufe ergeben sich die Anforderungen an die Einhaltung der Serviceparameter.

Die Priorität, die einer Störung an einem Kundenstandort zugewiesen wird, ist abhängig von den Auswirkungen, die diese Störung auf den Kundenstandort hat. Die Prioritätsstufe kann geändert werden, solange die Störung bearbeitet wird. Es gibt zwei Prioritätsstufen, Priorität 1 (hoch) und Priorität 2 (niedrig). Nachfolgende Tabelle enthält neben der Definition jeder Prioritätsstufe eine Reihe von typischen Störungsbeispielen. Die Beispiele sind nicht abschließend, sondern dienen als Indikationen lediglich der Ermittlung der jeweiligen Prioritätsstufe. Übersicht über die Prioritätsstufen:

| Priorität | Definition | Beispiele |
|-----------|---|---|
| 1 | Eine betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden. | <ul style="list-style-type: none"> Totalausfall des IP-Anschlusses des Kunden |
| 2 | Eine betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden. | <ul style="list-style-type: none"> leichte Einschränkungen in der Geschwindigkeit /Bandbreite des Anschlusses, Ausfall der Redundanz einzelne nicht erreichbare Ziele |

3.5 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.4. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

3.6 Terminvereinbarung

TelemaxX vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich (z.B. keine Zutrittsmöglichkeit für Servicetechniker gegeben), wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich oder verzögert sich diese (z.B. zeitliche Verzögerung im Rahmen des Zutritts zum Kundenstandort), gilt die Reparaturzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Reparaturzeiten angerechnet.

3.7 Zwischenmeldung

Die TelemaxX teilt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen mit.

3.8 Rückmeldung

Die TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 3.9 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Reparaturzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von TelemaxX ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Reparaturzeit nicht eingehalten wurde. TelemaxX bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

3.9 Reparaturzeit

Die maximale Reparaturzeit beträgt:

Im Standardservice

Priorität 1

- 8 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 12 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Priorität 2

- 48 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 72 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Im Premiumservice

Priorität 1

- 4 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 8 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Priorität 2

- 24 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 48 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

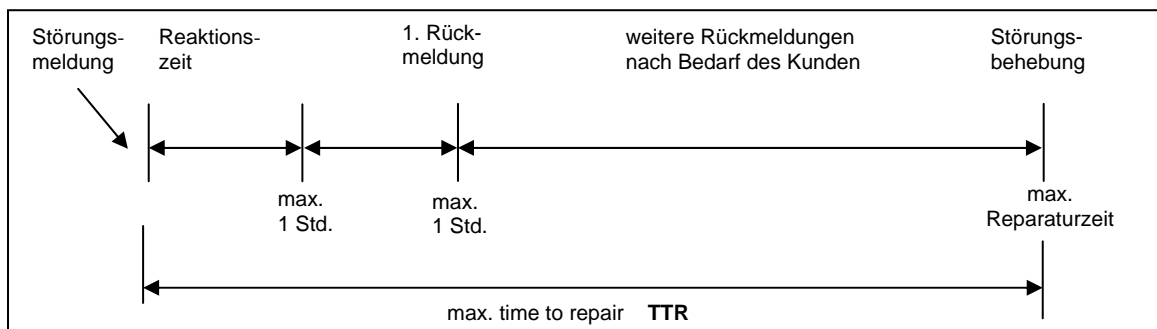
Die Reparaturzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch TelemaxX (TTR,

max. time to repair). Zur maximalen Reparaturzeit zählen nicht Verzögerungen

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelexX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelexX zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- aufgrund Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von TelexX und ihrer Zulieferer.

TelexX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Dienstes und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

3.10 Übersicht



3.11 Verfügbarkeit

Dem Kunden steht jeder Internet-Anschluss 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Die Verfügbarkeit des Internet-Anschlusses ist nicht gegeben, wenn die Verbindung zum Internet mit der vereinbarten Zugangsbandbreite unterbrochen ist.

Es wird eine Verfügbarkeit auf die Verbindung zum Internet im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

- Standard 99,50 %
- Premium 99,85 %

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Fehler die zu keinem vollständigen Ausfall der Verbindung zum Internet, aber zu einer unwesentlichen Einschränkung der Qualität führen (z.B. Bitfehlerrate, Paketverlust, Störungen bei Peeringpartnern), wird sich TelexX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung der Leitung bemühen.

Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart gilt die Verfügbarkeitsklasse „Standard“.

3.12 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum von der Abnahme der Festverbindung durch den Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Erfassungszeitraum (Kalenderjahr) nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster} - \text{Störungen}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x 7 Tage je Woche

Wartungsfenster = geplante Wartungszeiten gemäß Ziffer 3.13

Störungen (Ausfallzeit) umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

3.13 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder e-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich – zwischen 00:00 AM und 5:00 AM durchführen.

4 Zusätzliche Leistungen

TelemaxX erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen. Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet.

- „Upgrade“ der Zugangsbandbreite des Internet-Anschlusses
- Bereitstellung von Internet-Anschlüssen höherer Verfügbarkeit mit Redundanzen
- Installation eines Internet-Anschlusses, der vom beauftragten Installationsumfang abweicht (z.B. Verlegung des Übergabepunktes)
- Erweiterte Messungen auf Kundenwunsch
- Zweite Hauseinführung und Geräteprotektion
- Zusätzliche Postfächer für Domains des Kunden mit den dazugehörigen Alias-Namen in 10er-Blöcken
- Weitere Second Level Domains
TelemaxX delegiert weitere Second Level Domains unterhalb der Top Level Domain wie z.B. „.de“, „.com“, „.org“ oder „.net“ auf Anfrage und nach Beauftragung durch den Kunden gemäß Ziffer 2.4.
- Bereitstellung weiterer IP-Adressen
TelemaxX stellt auf Anfrage des Kunden weitere IP-Adressen gemäß Ziffer 2.3 zur Verfügung.
- Paketfilter
TelemaxX konfiguriert auf Wunsch des Kunden und in Abhängigkeit der Hardware nach Kundenvorgaben Filterregeln auf dem Router. Diese Regeln lassen sich anwenden auf
 - IP-Adressen,
 - Protokolltyp (ICMP, TCP, UDP),
 - Ports (http, POP3, SMTP u.s.w.).

Für Paketverluste aufgrund von fehlerhaften Paketfiltereinstellungen übernimmt TelemaxX keine Haftung.

- BGP
Nach Absprache mit dem Kunden können projektspezifisch Anschaltungen von Kunden mit eigener IP-Adress-Allokation realisiert werden, sofern der Kunde über einen BGP4-fähigen Router und ein eigenes autonomes System (AS-Nummer) verfügt.
- Konfiguration Mailserver
TelemaxX ermöglicht nach Absprache mit dem Kunden eine der folgenden Konfigurationen für den Mailserver der Second Level Domain des Kunden:
Der primary Mailserver wird durch TelemaxX betrieben. Alle Postfächer werden von TelemaxX nach Auftrag konfiguriert. TelemaxX stellt bis zu 20 Postfächer und ggf. zugehörige Alias-Namen für die Domain des Kunden zur Verfügung. Jedes e-Mail Postfach besitzt eine dedizierte Speicherkapazität. Würde die Speicherung einer neu ankommenden e-Mail den maximal zur Verfügung stehenden Speicherplatz überschreiten oder existiert das Postfach nicht, so wird die Nachricht an den Absender zurückgeschickt. Zu jedem Postfach wird ein eigenes Passwort vergeben.
Der primary Mailserver wird durch TelemaxX betrieben. Es wird nur ein Postfach konfiguriert, das e-Mails an beliebige Adressen der Second Level Domain des Kunden aufnimmt. Der Kunde ist für das Auslesen und Weiterverteilen der e-Mails in lokalen Postfächern selbst verantwortlich.
Das Mailrelay wird durch TelemaxX betrieben und leitet ankommende e-Mails direkt an den Mailserver des Kunden im Netz des Kunden weiter. Bei Ausfall des Mailservers des Kunden werden alle ankommenden Mails für eine im Vorfeld zu definierende Zeit zwischengespeichert.

5 Tarife

TelemaxX bietet dem Kunden verschiedene Modelle zur Abrechnung des verbrauchten Datenvolumens des Internetzuganges an. TelemaxX stellt für ihre Leistung ein Entgelt nach dem jeweils aktuell gültigen Nutzungsentgelt in Rechnung. Angemessene Preisanpassungen insbesondere aufgrund Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich.

6 Gutschriften

6.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der zulässigen Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.9 und im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.11, 3.12 erhält der Kunde von TelemaxX eine Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

In Bezug auf sonstige Rechte des Kunden gilt Folgendes:

- Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen keine Gewährleistungsansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit und Entstörung.
- Haftet TelemaxX gegenüber dem Kunden auf Ersatz des Schadens werden die unten genannten Gutschriften auf die Höhe des Schadensersatzanspruchs des Kunden angerechnet.
- Bei Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt und sonstigen Ereignissen, die von TelemaxX oder dem Kunden nicht zu vertreten sind, ist der Kunde ab der 25. Stunde für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit oder Überschreitens der Reparaturzeit bleiben unberührt; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf den jeweils betroffenen Dienst und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr oder mindestens drei Überschreitungen der Reparaturzeit voraus.

6.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann TelemaxX den Dienst nicht termingerecht bereitstellen, zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst für jeden angefangenen Tag der Überschreitung der Bereitstellungszeit, eine einmalige Gutschrift gemäß folgender Tabelle an den Kunden:

| bei Überschreitung der Bereitstellungszeit | Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *) |
|--|---|
| vom 1. bis zum 5. Tag | 0 % |
| vom 6. bis zum 10. Tag | 25% |
| vom 11. bis zum 30.Tag | 50% |
| bei mehr als 30 Tagen | 100% |

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

6.3 Gutschriften bei Überschreitungen der Reparaturzeit

Überschreitet TelemaxX im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.9, zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift.

| bei Überschreitung der Reparaturzeit in % | Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *) |
|---|---|
| bis zu 10 % | 10 % |
| bis zu 30 % | 30 % |
| bis zu 50 % | 50 % |
| mehr als 50 % | 70 % |

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

6.4 Gutschriften bei Überschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von TelemaxX zugesagte Verfügbarkeit unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

| bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit in %- Punkten | Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *) |
|--|---|
| 0,1 % bis 0,5 % | 50 % |
| 0,6 % bis 1,5 % | 70 % |
| mehr als 1,5 % | 100 % |

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat nach Ermittlung der Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit.

6.5 Verrechnung der Gutschriften

Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. TelemaxX verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

6.6 Verhältnis der SLA- und Gutschriftenregelungen zu Dritteleistungen

Die vorgenannten Service- und Leistungsparameter gelten für TelemaxX eigene Internet-Anschlüsse und die TelemaxX eigenen Verbindungen vom und zum Internet. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung auch auf Leistungen Dritter zurückgegriffen wird, gelten vorrangig die dort vereinbarten Service- und Leistungsparameter.