Kundeninformationen

- Vorvertragliche Informationspflichten
- Leistungsbeschreibung Verbraucher
- Leistungsbeschreibung waipu.tv
- Leistungsbeschreibung „Internet Security" von G Data
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung, Widerrufsformular

Aus Gründen der Lesbarkeit verzichten wir in unseren Kundeninformationen auf eine Genderschreibweise. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Vorvertragliche Informationspflichten

§ 1 Vertragspartner
Die vertraglichen Leistungen werden von der TNG Stadtnetz GmbH, Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel (nachfolgend: die Gesellschaft oder TNG) erbracht. Die Kundenhotline der Gesellschaft erreichen Sie unter der kostenfreien Rufnummer: 0431 908 908.

§ 2 Gemeldetes Unternehmen
Die Gesellschaft ist ein gemeldetes Unternehmen im Sinne von § 5 Telekommunikationsgesetz (TKG). Sie unterliegt der Aufsicht der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn.

§ 3 Informationspflichten gem. § 55 Abs. 1 und 2 TKG
1) Kontaktdaten und, sofern abweichend, Kontaktangaben für Beschwerden:

TNG Stadtnetz GmbH
Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel
T 0431 908 908 | F 0431 70 97 555
info@tng.de

2) Die wesentlichen Merkmale der einzelnen, von der Gesellschaft zu erbringenden Dienste entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 64 TKG, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche unter www.tng.de abrufbar sind.
3) Die Gesellschaft bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstequalität im Sinne des Anhang VIII Teil A der Richtlinie 2018/1972/EU an.
4) Die Gesellschaft bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstequalität für Internetzugangsdienste im Sinne des Anhang VIII Teil B der Richtlinie 2018/1972/EU an.
5) Die Angabe der jeweiligen Preise für die Aktivierung des elektronischen Kommunikationsdienstes und alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Preise der Gesellschaft sowie

- Einzelheiten zu einem oder mehreren spezifischen Tarifen im Rahmen des Vertrags und die Arten der für die jeweiligen Tarife angebotenen Dienste, darunter auch, falls zutreffend, das Volumen der Kommunikationsverbindungen (z. B. MB, Minuten, Textnachrichten), einschließlich des Abrechnungszeitraums, und der Preis für zusätzliche Kommunikationseinheiten
- die Vorkehrungen zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und zur Überwachung des Nutzungsumfangs;
- bei Nummern oder Diensten, für die eine besondere Preisgestaltung gilt, die dafür geltenden Tarife;
- bei gebündelten Diensten und Bündelverträgen, die sowohl Dienste als auch Endgeräte umfassen, der Preis der einzelnen Bestandteile des Bündels, sofern diese auch einzeln angeboten werden;
- Einzelheiten und Bedingungen einschließlich Entgelten für Kundendienstleistungen und Wartungsdienste sowie

entnehmen sie bitte dem allgemein zugänglichen und aktuellen Preisverzeichnis auf unserer Homepage unter www.tng.de.
6) Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen – gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte – für die Nichteinhaltung der Verpflichtungen zum Anbieterwechsel oder einer Rufnummernmitnahme oder Nichteinhaltung von Kundendienst- oder Installationsterminen entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung.
7) Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen – gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte – bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstequalität ergeben sich aus § 57 Abs.4 TKG. Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei unangemessener Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken, soweit die Gesellschaft solche Entschädigungen oder Erstattungen vorsieht, entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung.
8) Maßnahmen Sicherheitsverletzungen: Die Gesellschaft ergreift bei sog. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen eigener Systeme und bei erkannten oder bevorstehenden Schwachstellen geeignete Maßnahmen. Durch Identifikation und Analyse der möglichen Ursachen stehen deren Behebung und zukünftige Vermeidung im Vordergrund der Maßnahmen. Durch die Isolation einzelner Systeme vom Netzwerk oder die Analyse der Datenströme erfolgt eine erste Eindämmung möglicher Sicherheits- oder Integritätsverletzung. Um den Schutz des Kunden und dessen Kundendaten fortlaufend zu gewährleisten, wird das Sicherheitskonzept der Gesellschaft proaktiv und stetig weiterentwickelt.
9) Messung Datenverkehr: Die Gesellschaft verfügt über eingerichtete Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs, sowie über Verfahren, welche Kapazitätsauslastungen bzw. Überlastungen der Netzwerkverbindung und deren Auswirkungen vermeiden. Mit Umsetzung dieser Maßnahmen ist eine Steuerung des Datenverkehrs möglich, um einen ausgeglichenen Daten-, als auch Sprachverkehr zu gewährleisten. Weiteres entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung unter www.tng.de.
10) Folgende Maßnahmen entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung, soweit diese von der Gesellschaft angeboten werden:

- Etwaige Beschränkungen des Zugangs zu Notrufdiensten aufgrund fehlender technischer Durchführbarkeit, sofern der Dienst Endnutzern den Verbindungsaufbau zu einer Nummer in einem nationalen oder internationalen Nummerierungsplan ermöglicht.

11) Als Anbieter von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten, hält die Gesellschaft mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung entsprechend Anhang X der Richtlinie 2018/1972/EU ein.
12) Bei Leistungsvereinbarungen mit Unternehmen, die Zugang zum Netz bereitstellen, wird mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung gemäß Anhang X der Richtlinie 2018/1972/EU eingehalten.
13) Von der Gesellschaft auferlegte Bedingungen – einschließlich Entgelte – für die Nutzung der von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular sowie dem Formblatt zur Routerfreiheit.
14) Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der BNetzA wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1 bis 3 TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der Gesellschaft zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter http://www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung" entnommen werden.
15) Personenbezogene Daten: Welche personenbezogenen Daten sie vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen oder zu erfassen sind entnehmen sie bitte den Datenschutzhinweisen unter www.tng.de.
16) Die Vertragslaufzeit entnahmen sie bitte dem für ihren Dienst geltenden Auftragsformular
17) Die Dienste der Gesellschaft sind für Menschen mit Behinderung geeignet, es sei denn, es wird ausdrücklich auf eine andere Tatsache hingewiesen.
18) Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme Festnetzanschluss: Die Gesellschaft ist bei dem von Ihnen gewünschten Anbieterwechsel mit Rufnummernportierung zu einem anderen Anbieter verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Telefonleitung nicht, oder jedenfalls nicht länger als einen Tag, unterbrochen wird. Voraussetzung dafür ist, dass Sie Ihren Vertrag mit der Gesellschaft fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Ihr neuer Telekommunikationsanbieter, der sog. aufnehmende Anbieter, muss Ihren vollständig ausgefüllten Anbieterwechselauftrag spätestens sieben Werktage vor dem Vertragsende an die Gesellschaft übermittelt haben. Bitte beachten Sie dazu auch die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen.
19) Sperrung Rufnummerngassen: Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit uns dies technisch möglich ist.
20) Teilnehmerverzeichnis: Sie haben jederzeit den Anspruch, mit Ihrer Rufnummer, Ihrem Namen, Ihrem Vornamen und Ihrer Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder den vorhandenen Eintrag löschen zu lassen.
21) Eine Erläuterung, wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Festnetzen der Gesellschaft ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit verweist die Gesellschaft auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der diesbezüglichen Festlegung der BNetzA.

Rechtsbehelfe, die dem Verbraucher nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d angegebenen Leistung zustehen entnehmen Sie bitte § 3 Ziffer 14). Darüber hinaus steht Ihnen der ordentliche Gerichtsweg zu den Zivilgerichten zu.

§ 4 Informationspflichten bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 312i BGB, Art. 246 c EGBGB)
1) Bestellprozess-technische Schritte:

a) Der Bestellvorgang beginnt über folgenden Link: www.tng.de.
b) Sie können die verfügbaren Produkte der Gesellschaft aufrufen und auswählen.
c) Während des Bestellvorgangs können Sie die gewünschten Internet-, Telefonie- und TV-Optionen auswählen und Ihre persönlichen Daten eingeben.
d) Sie bestimmen durch Anklicken der Kästchen die abrufbaren und von Ihnen akzeptierten Regelungen, welche Vertragsbestandteile werden (Opt-In).
e) Sie erhalten eine Zusammenfassung Ihrer eingegebenen Daten mit Korrekturmöglichkeit.
f) Abschluss des Bestellvorgangs: Wenn Sie den Button „Absenden" anklicken, wird Ihre Bestellung an uns übermittelt.

2) Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigt die Gesellschaft umgehend deren Erhalt mit einer Eingangsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail- Adresse.
3) Vertragsabschluss: Nach Prüfung der Anschlussvoraussetzungen (insbesondere der Netz- und Ausbauplanung an der angefragten Adresse) erhalten Sie eine ausdrückliche Auftragsbestätigung. Der Vertrag wird wirksam mit dem Eingang dieser Auftragsbestätigung, welche wir per E-Mail oder Brief an die uns genannte E-Mail-Adresse bzw. Postanschrift versenden. Die Prüfung kann mehrere Wochen oder auch Monate in Anspruch nehmen, da der Netzausbau ein komplexer Prozess ist und die zeitliche Realisierung von ineinandergreifenden Faktoren, insbesondere vom Kundenzuspruch im Ausbaugebiet, abhängig ist.
4) Speicherung des Vertragstextes und Zugang des Kunden: Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von der Gesellschaft elektronisch gespeichert. Mit unserer Auftragsbestätigung übermitteln wir Ihnen in Textform die von Ihnen mitgeteilten Kundendaten und wenn Ihre Bestellung als Verbraucher gemäß § 13 BGB erfolgte, zusätzlich eine Widerrufsbelehrung. Alle Vertragsdokumente sind auf unserer Homepage unter www.tng.de abrufbar. Ihre Kunden- und Vertragsdaten, Rechnungen und Einzelverbindungsnachweise können Sie unter www.mytng.de aufrufen. Rechnungen und Einzelverbindungsnachweise stehen zum Download zur Verfügung.
5) Berichtigung von Eingabefehlern: Während des Bestellvorgangs ist eine Korrektur der eingegebenen Daten jederzeit möglich. Bei fehlenden oder ungültigen Pflichteingaben erfolgt ein Korrekturhinweis auf der jeweiligen Bestellseite. Vor der endgültigen Bestellung wird dem Kunden die Möglichkeit gegeben die wesentlichen eingegebenen Daten nochmals zu überprüfen und zu korrigieren. Soll eine Bestellung während des Bestellvorgangs abgebrochen werden, dann genügt das Schließen des Browserfensters oder das Verlassen der Seite.
6) Sprache für den Vertragsabschluss: Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr werden derzeit nur in deutscher Sprache abgeschlossen.

§ 5 Verbraucher-Informationspflichten (§§ 312a, 312d, 312j BGB, Art. 246 und 246a EGBGB)
1) Wesentliche Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren: Die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren werden Ihnen unmittelbar vor Abgabe einer elektronischen Bestellung nochmals angezeigt und sind in der Leistungsbeschreibung zu finden, welche auch unter www.tng.de abrufbar ist.
2) Gesamtpreise der Dienstleistungen oder Waren und Versandkosten: Alle für Verbraucherdienstleistungen und Waren genannten Preise sind gemäß §1 Abs. 1 Preisangabenverordnung Endverbraucherpreise und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Sofern Versandkosten oder sonstige Kosten berechnet werden, werden diese im Bestellprozess ausgewiesen und sind in der Preisliste zum vereinbarten Produkt aufgeführt, welche auch unter www.tng.de einsehbar ist.
3) Zahlungs-, Liefer-, Leistungsbedingungen, Termine und Beschwerden: Regelungen zu Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbe-

dingungen und zu Lieferterminen sind in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind neben allen anderen Vertragsdokumenten unter www.tng.de abrufbar. Sofern Sie sich beschweren möchten, können Sie sich über die auf unserer Homepage genannten Kontaktmöglichkeiten direkt an uns wenden.

4) Gesetzliche Mängelhaftung Waren und Kundendienstleistungen: Für an Verbraucher verkaufte Waren gilt die gesetzlichen Mängelhaftung. Die Bedingungen für unsere Kundendienstleistungen lassen sich unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und aus den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, die unter www.tng.de abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantieversprechen, die nur ausnahmsweise und nur in Schriftform erfolgen.

5) Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen: Die jeweilige Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist unserer Dienstleistungen und etwaige automatische Vertragsverlängerungen werden Ihnen im elektronischen Bestellprozess angezeigt und lassen sich aus dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkunden, den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, welche unter www.tng.de abgerufen werden können oder in unserer Geschäftsstelle einsehbar sind. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnung entnehmen.

6) Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel: Leistungen der Gesellschaft werden in Deutschland nicht flächendeckend angeboten. Um die Verfügbarkeit prüfen zu können, können sie sich über unsere Kunden-Hotline an einen unserer persönlichen Ansprechpartner wenden. Alternativ verwenden Sie die Online-Verfügbarkeitsabfrage der Bestellstrecke unter www.tng.de.

7) Hinweis Widerrufsrecht: Verbrauchern steht u.a. bei außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossenen Telekommunikationsverträgen grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Der Vertragsabschluss über unsere Homepage ist ein im Fernabsatz geschlossener Vertrag (Fernabsatzvertrag). Unsere Widerrufsbelehrung, welche Verbraucher mit unserer Auftragsbestätigung übermittelt bekommen, ist auch unter www.tng.de abrufbar oder in unserer Geschäftsstelle abholbar.

Stand: Dezember 2022

Leistungsbeschreibung Verbraucher

1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für Kommunikationsdienstleistungen der Gesellschaft, TNG Stadtnetz GmbH, Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel (folgend „Gesellschaft" genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für alle Produkte, denen als Übertragungsmedium Kupfer oder Glasfaser zugrunde liegt.

2. Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

2.1. Festnetzverbindungen

NOTRUFE

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

2.1.1 Anschluss

Die Gesellschaft überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Gesellschaft hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Für folgende Meldeanlagen kann daher KEINE Funktionsgarantie übernommen werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- ähnliche

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der Gesellschaft bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Gesellschaft, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt Folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt-Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes. Soweit nach dem Übergabepunkt die Verlegung von Kabeln und das Setzen von Anschlussdosen erforderlich wäre, ist dieses nicht im Leistungsumfang enthalten, es sei denn dieses wurde ausdrücklich im Auftragsformular abweichend geregelt. Die Gesellschaft teilt dem Kunden je Anschlussart für einen SIP-Anschluss, die Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle und Rufnummern zu.

2.1.2 Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Je Anschluss kann der Kunde bis zu 10 Rufnummern zugeteilt bekommen. Die Anzahl der Sprachkanäle ist vom jeweiligen Tarif bzw. der Tarif-Option abhängig. Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der Gesellschaft, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Gesellschaft zugewiesen hat. Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der Gesellschaft von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der Gesellschaft unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der Gesellschaft übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

2.1.3 Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die Gesellschaft beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Gesellschaft zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die Gesellschaft eine Gebühr je Rufnummer.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die Gesellschaft sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der Gesellschaft zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Gesellschaft an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die Gesellschaft ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Gesellschaft beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

2.1.4 Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der Gesellschaft realisiert, sofern die Gesellschaft entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vornherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern „0800x")
- Verbindungen zum Service „0180x"
- Verbindungen zum Service „0900x"
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern „015/6/7x"
- Auslandsverbindungen
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x"

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den Gesellschaft-Service eingerichtet.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing" Verfahren vorsieht, sind aufgrund technischer Gegebenheiten unter Umständen zeitweise aus dem Netz der Gesellschaft nicht erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der Gesellschaft zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die Gesellschaft ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechen.

Die Gesellschaft ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der Gesellschaft Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der Gesellschaft können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

2.1.5 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht von dem Anrufer unterdrückt wird.

- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

- **Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box**

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierun / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung), über entsprechende Netzcodes oder kann bei der Kundenbetreuung der Gesellschaft aktiviert/deaktiviert werden.

- **Anrufweiterschaltung**

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiterschaltung
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde der Gesellschaft bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Gesellschaft zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

2.1.6 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Die in der Folge aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- **Fangschaltung**

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die Gesellschaft für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

- **Anschlusssperre (abgehend)**

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der Gesellschaft für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperre) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

- **Änderung der Rufnummer**

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der Gesellschaft eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der Gesellschaft zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

- **Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)**

Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt die Gesellschaft standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann die Gesellschaft damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen. Die Löschung ist kostenpflichtig.

2.2 Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der Gesellschaft bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die Gesellschaft vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Die Gesellschaft ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv6 Adresse zugeteilt, sowie eine dynamische, für die Gesellschaft private IPv4 Adresse. Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv6 prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die Gesellschaft verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.
Die Gesellschaft ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der Gesellschaft automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Gesellschaft von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Gesellschaft.
Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.
Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die Gesellschaft die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.
Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der Gesellschaft ist nicht möglich.

Hinweis: Für den von der Gesellschaft bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der Gesellschaft erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.
Die jeweiligen zur Verfügung stehenden Bandbreiten sind den entsprechenden Produktinformationsblättern zu entnehmen.

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z. B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/ Muffen)
- Das Netzwerk des Kunden (LAN/WLAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.
Die Gesellschaft wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

3. Service-Center

Kunden der Gesellschaft steht von Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr und Samstag von 09:00 bis 17:00 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, die unter 0431 908 908 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter info@tng.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.tng.de informieren. Unter www.mytng.de kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung Teile seiner Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Ebenfalls kann dort die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

4. Störungen

4.1 Allgemeines

Die Gesellschaft beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die Gesellschaft hierbei insbesondere folgende Leistungen.

4.2 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 0431 908 908 und/oder per E-Mail entgegen.

4.3 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Gesellschaft die Störung in der Regel innerhalb von 48 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.
Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der Gesellschaft für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Gesellschaft (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

4.4 Technikereinsatz

Die Gesellschaft vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, 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, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

4.5 Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die Gesellschaft den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.
Auf Wunsch informiert die Gesellschaft den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient die von der Gesellschaft geführte Dokumentation. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die Gesellschaft bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

5. Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der Gesellschaft finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.
Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Gesellschaft Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der Gesellschaft steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Gesellschaft gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services von 98,5 %.
Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:
(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)
Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft auftreten, z. B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden
- in Fällen höherer Gewalt

6. Pönale Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

6.1 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der Gesellschaft nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.
Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5,00 € oder 10 %
- ab dem fünften Tag 10,00 € oder 20 %

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.
Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.
Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Gesellschaft geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

6.2 Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Gesellschaft, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt
- 10,00 € beziehungsweise
- 20 %

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt.
Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

6.3 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG
Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.
Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der Gesellschaft, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen. Die Entschädigung beträgt 10,00 € für jeden weiteren Tag der Verzögerung.
Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

6.4 Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG
Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Gesellschaft in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.
Die Entschädigung beträgt
- 10,00 € beziehungsweise
- 20 %

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt.

7. Endgeräte
Für die Tarife wird seitens der Gesellschaft eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zur Miete angeboten.
Die entsprechenden Geräte sind technisch auf die von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der Gesellschaft genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der Gesellschaft freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.
Die Gesellschaft behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen / Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).
Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der Gesellschaft keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Fremdrouter können aufgrund der Herstellervielfalt nicht uneingeschränkt unterstützt werden.

Leistungsbeschreibung waipu.tv

1. Vertragsgegenstand
Der Leistungsumfang für die hier beschriebene, optional zubuchbare TV-Plattform waipu.tv bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den nachfolgenden Beschreibungen.
TNG vermittelt dem Kunden über die von ihr betriebenen Teilnehmeranschlüsse Zugang zur TV-Plattform „waipu.tv" ihres Partners EXARING AG, Leopoldstr. 236, 80807 München (folgend „Partner" genannt). Bei entsprechendem Kundenauftrag wird darüber hinaus Hardware zum Kauf überlassen (waipu.tv 4K Stick).
In technischer Hinsicht erfordert die Nutzung ein geeignetes Endgerät und eine geeignete, störungsfreie Verbindung zwischen Endgerät und Netz mit ausreichender Bandbreite. TNG empfiehlt den Zugang per WLAN oder mit LAN-Kabel (mindestens CAT-5). Von der Nutzung per verstärktem WLAN, dLAN und PLC (Powerline Adapter) wird abgeraten.
Weiter setzt die Nutzung eine Registrierung des Kunden beim Partner und die Erstellung eines Nutzerkontos unter Einbeziehung der AGB und Datenschutzerklärung des Partners voraus. Mit Aktivierung kommt ein separater Vertrag zwischen dem Kunden und dem Partner zustande, dem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Datenschutzbestimmungen des Partners zugrunde liegen. Abweichungen davon sind nicht möglich. Zahlungen jeglicher Art finden aber ausschließlich im Verhältnis zwischen Kunde und TNG statt. An den Partner hat der Kunde keine Zahlungen zu leisten.

2. Leistungsumfang
2.1 Allgemein
TNG vermittelt eine Auswahl an Produkten des Partners. Der Umfang der vertraglichen Leistung bestimmt sich nach dem vom Kunden gewählten TV-Produkt des Partners.
Die Produktbeschreibungen des Partners enthalten Angaben zu den Leistungsbestandteilen wie:
- Senderumfang
- Auflösung (HD ja/nein)
- Aufzeichnungsmöglichkeiten
- Multiscreeen, Neustart von Sendungen usw.
- Beschränkung der Nutzungsmöglichkeit auf eine Anzahl von Streams und Endgeräten
- Erforderlichkeit von Apps und anderer technischer Voraussetzungen zur Inanspruchnahme der Dienste, Verpflichtung zum individuellen Updaten

TNG weist ausdrücklich darauf hin, dass der Partner allein für das Leistungsangebot verantwortlich ist und TNG selbst keinen Einfluss auf das Produkt hat.

2.2 Vertragslaufzeit/Kündigung
Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 Monat. Zum Ende der Laufzeit und danach kann der Vertrag mit einer Frist von jeweils einem Monat unter Einhaltung der Textform gekündigt werden. Die Kündigung ist gegenüber TNG in Textform zu erklären.

2.3 Hardwarekauf (TV-Stick)
TNG verkauft darüber hinaus auf Kundenwunsch Hardware, die eine TV- und Streaming-Funktionalität mit entsprechenden Endgeräten ermöglicht (waipu.tv 4K Stick). Der Kaufgegenstand wird in den Angebotsunterlagen näher beschrieben. Leistungen und Funktionalität einschließlich der möglichen Verbindung zu Streamingangeboten Dritter über Apps ergeben sich aus dem Angebot. Auf den Hardwarekauf finden die Vorschriften des Kaufrechts Anwendung.

Leistungsbeschreibung „Internet Security" von G Data

1. Vertragsgegenstand
Der Leistungsumfang für die hier beschriebene, optional zubuchbare Leistung „Internet Security" von G Data bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Die Gesellschaft überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Software „Internet Security" von G Data.
Kann die Gesellschaft aus rechtlichen Gründen mit dieser Software kombinierte Leistungen nicht mehr zur Verfügung stellen, können beide Vertragspartner den Teil-Vertrag für die betroffenen Leistungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.
Voraussetzung zur Nutzung von „Internet Security" von G Data ist auf Kundenseite ein entsprechender xDSL- oder Glasfaseranschluss mit Zugang zum Internet über die Gesellschaft sowie ein geeignetes Endgerät.
Die Datenübertragung ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und wird von der Gesellschaft oder Dritten ggf. gesondert berechnet.

2. Leistungsumfang
Neben dem eigentlichen Virenschutz und einer Firewall verfügt die „Internet Security" von G Data über weitere Komponenten, die unter www.gdata.de/internet-security einsehbar sind und sich im Laufe der Entwicklung der Software verändern können.

3. Bereitstellung der Lizenz und Software
3.1 Beschaffung der Lizenz und Software
Die Lizenz und die Installationsdatei werden nach Bestellung über das Kundenportal der Gesellschaft bereitgestellt.
Die Apps für Android und iOS werden durch G Data in den entsprechenden Stores vorgehalten. Auf die dauerhafte Verfügbarkeit der Apps hat die Gesellschaft keinen Einfluss. Diese obliegt dem jeweiligen Store bzw. dem Hersteller. Zur Nutzung der Software sind die Mindestvoraussetzungen für das jeweilige Betriebssystem zu beachten. Die Installation auf dem Endgerät des Kunden erfolgt durch den Kunden selbst.

3.2 Signatur-Updates
Damit ein Virenscanner funktionieren kann, muss dessen Signatur-Datei regelmäßig aktualisiert werden. Hierzu ist eine bestehende Internetverbindung erforderlich, über welche die aktuelle Signatur-Datei heruntergeladen werden kann.

3.3 Software-Updates
Um die Nutzung von „Internet Security" von G Data dauerhaft sicherstellen zu können, ist es zeitweise erforderlich, die Software auf den Endgeräten als auch die Apps in den einzelnen Stores automatisch zu aktualisieren. In diesem Fall kann es zum Verlust bzw. zur Löschung von gespeicherten Daten innerhalb der Software kommen. Apps können unter Umständen zeitweise nicht in den entsprechenden Stores verfügbar sein.

4. Vertragslaufzeit / Kündigung
Die Gesellschaft überlässt dem Kunden die beauftragte Lizenz für einen unbestimmten Zeitraum. Die Lizenz kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich (per Brief oder E-Mail) erfolgen.

5. Support
Die Kundenbetreuung der Gesellschaft steht grundsätzlich für Fragen zur Software „Internet Security" von G Data zur Verfügung, wird den Kunden aber in besonderen Fällen an den Hersteller verweisen, um so die bestmögliche Unterstützung zu gewährleisten.

6. Kein vollständiger Schutz
Keine im Markt befindliche Software kann einen hundertprozentigen Schutz gewährleisten. Es treten ständig neue Bedrohungen auf, insbesondere im Internet, für die nicht sofort ein aktueller Schutz bereitstehen kann. Die Gesellschaft weist deshalb ausdrücklich darauf hin, dass die vertragsgegenständliche Software den Kunden nicht vollständig vor den Gefahren bei der Nutzung des Computers, und insbesondere des Internets schützen und ihn nicht allumfassend vor hierbei entstehenden Schäden bewahren kann.

Leistungsbeschreibung Kundensupport

Die TNG Stadtnetz GmbH (folgend „Gesellschaft" genannt) bietet den Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Unterstützung bei der Einrichtung ihrer Geräte sowie der Suche nach Fehlerquellen bei Funktionsstörungen an („Kundensupport").
Voraussetzung ist ein aktiver Vertrag über ein TNG- Telekommunikationsprodukt.
Der Kundensupport wird über verschiedene Kontaktwege gewährleistet, abhängig vom gewählten Produkt. Wenn nicht anders angegeben ist im gewählten Produkt der Premium-Support enthalten.

1. Online-Support (Standard)
Für alle Produkte und Tarife bietet die Gesellschaft einen Online-Support an. Anfragen sind über die E-Mail-Adresse info@tng.de zu stellen und werden in der Regel per E-Mail beantwortet.
Darüber hinaus können die Kunden über ein Webformular auf https://www.tng.de/kontakt/ Kontakt aufnehmen oder während der Geschäftszeiten auf www.tng.de Fragen im Chat stellen..

2. Weitere Support-Optionen
In einigen Tarifen werden – teilweise gegen zusätzliches Entgelt – die Supportoptionen Premium und VIP angeboten.

2.1 Premium-Support
Im Rahmen des Premium-Supports können die Kunden ihr Anliegen telefonisch mit den Mitarbeitern der Hotline unter der Rufnummer 0431 908 908 besprechen.

2.2 VIP-Support
Über die die TNG Support-Hotline unter 0431 908 908 wird über den entsprechenden Menüpunkt die VIP-Hotline angewählt. Anrufe auf dieser Hotline werden mit einer höheren Priorität an die zur Verfügung stehenden Mitarbeitenden durchgestellt. Zur Prüfung der Berechtigung ist die Eingabe der Kundennummer notwendig.

2.2.1 erweiterter Telefonsupport
Im Rahmen des VIP-Supports erfolgt unter der Rufnummer 0431 908 908 nach Eingabe der Kundennummer eine priorisierte Behandlung des Anliegens in der VIP-Hotline.

2.2.2 Anschlussüberwachung
Außerdem enthält die Option und enthält eine pro-aktive Überwachung des Glasfasermodems (ONT) auf Ausfälle. Dabei wird alle fünf Minuten überprüft, ob der ONT von extern erreichbar ist. Ist dies bei drei aufeinander folgenden Prüfungen nicht der Fall, versendet die Gesellschaft eine SMS an die vom Kunden hinterlegte Mobilnummer. Eine Entstörung muss jedoch kundenseitig explizit in Auftrag gegeben werden. Die Benachrichtigungsfunktion kann auf Kundenwunsch (z. B. bei Abwesenheit) deaktiviert werden.

2.2.3 Express-Austausch
Wird im Rahmen des VIP-Supports ein Defekt an einem von der Gesellschaft gemieteten Hardwaregerät erkannt, leistet die Gesellschaft per Express-Versand Ersatz. Für etwaige Verzögerungen im Verantwortungsbereich des Versanddienstleisters haftet sie jedoch nicht.

3. Wechselgarantie
Im family1000 und max1000 können Sie als Neukunde innerhalb der ersten sechs Monate kostenlos einmalig in einen anderen verfügbaren Glasfasertarif unter Berücksichtigung einer erneuten Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten wechseln. Die Umstellung erfolgt nach Ablauf des sechsten Monats. Enthält der Zieltarif keinen Router, so ist der anfänglich übergebene Router mit dem Tarifwechsel nach Ihrer Wahl zurückzugeben oder gegen Aufpreis hinzuzubuchen..

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Geltungsbereich
1.1 Die TNG Stadtnetz GmbH (folgend „Gesellschaft"), Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel, Sitz der Gesellschaft: Kiel, Registergericht: Amtsgericht Kiel, HRB 6002 KI), erbringt ihre angebotenen Dienstleistungen ausschließlich gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (folgend „AGB") sowie - soweit anwendbar - den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (folgend TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, die der Vertragspartner (folgend Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.
1.2 Das Telekommunikationsgesetz findet auch dann Anwendung, sollte in den folgenden AGB nicht ausdrücklich auf dieses Bezug genommen werden.
1.3 Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
1.4 Der Einbeziehung von AGB des Kunden wird widersprochen.

2 Vertragsabschluss
2.1 Alle Angebote der Gesellschaft sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
2.2 Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der Gesellschaft zwischen der Gesellschaft und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch die Gesellschaft (Annahme), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen diesen AGB und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist. Die Gesellschaft kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.
2.3 Die Gesellschaft kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.
2.4 Für bestimmte Leistungen der Gesellschaft ist Voraussetzung für die Leistungserbringung der Gesellschaft ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zum Router).
2.5 Den Anschluss eines Hauses an das Netz hat der Eigentümer nach dem Telekommunikationsgesetz zu dulden. Entsprechend hat der Kunde der Gesellschaft den Eigentümer zu benennen. Diese wird den Kontakt aufnehmen, um sich die Innenhausverkabelung gestatten zu lassen. Die Einzelheiten sind je nach Eigentumssituation (kleines oder größeres Mietobjekt, Wohnungseigentümergemeinschaft als Eigentümer/Vermieter) unterschiedlich ausgestaltet. TNG hält hierzu Verträge vor. Gelingt ein Vertragsschluss zur Regelung der Einzelheiten nicht, kann die Gesellschaft den Vertrag aus Rechtsgründen nicht durchführen. Soweit schon ein Vertrag mit dem Kunden zustande gekommen ist, kann sie vom Vertrag zurücktreten.
2.6 Die Gesellschaft ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit die Gesellschaft sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.
2.7 Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung von Protokollen, die auf IPv4 (IETF RFC 791 mit Updates) oder IPv6 (IETF RFC 8200 mit Updates) aufsetzen, übermitteln.
2.8 Die Gesellschaft ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

3 Leistungsumfang
3.1 Die Gesellschaft ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und die Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der AGB und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist, sowie den jeweils geltenden Preisverzeichnissen, die im Internet unter www.tng.de im Downloadbereich eingesehen werden können. Die Preisverzeichnisse können sich ändern und unterliegen teilweise den Vorgaben anderer Anbieter. Siehe auch §7.
3.2 Die Qualität und der Service-Level bezüglich der Dienste ergeben sich vorrangig aus den Bedingungen des Auftragsformulars und der Leistungsbeschreibung. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von der Gesellschaft angebotenen Dienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97 Prozent.
3.3 Soweit die Gesellschaft neben den beauftragten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
3.4 Die Leistungsverpflichtung der Gesellschaft gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die Gesellschaft mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Gesellschaft beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, mit Ausnahme der Entstörung gemäß § 58 TKG.
3.5 Die Gesellschaft ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber und stellt dem Kunden – je nach Vertragsgestaltung Sprachkanäle mit einer oder mehreren Rufnummern zur Verfügung.
3.6 Im Netz der Gesellschaft sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich, ebenso nicht Rufnummern die offline abgerechnet werden.
3.7 Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet" (Internet-Access) zur Verfügung:
a) Den Zugang über den Zugangsknoten (Point of Presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. World-WideWeb, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von der Gesellschaft erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt die Gesellschaft keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der Gesellschaft, wenn sie ausdrücklich als Angebot der Gesellschaft bezeichnet sind.
b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Gesellschaft-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Gesellschaft. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten der Gesellschaft.
c) Die Schnittstelle wird für den privaten Gebrauch zur Verfügung gestellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite setzt einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft voraus.
d) Der Zugang wird als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von der Gesellschaft ermöglicht. Davon abweichend können Angebote an Geschäftskunden mit einem Datenvolumen entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars begrenzt werden.
3.8 Die Gesellschaft ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Telekommunikationsnetz von der Gesellschaft realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, muss die Gesellschaft nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufenden eingehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
3.9 Die Gesellschaft vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von

der Gesellschaft nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abruft, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von §§ 8 Abs. 1 S. 1, 9 S. 1 und 10 S. 1 TMG. Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chat Groups.

3.10 Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch die Gesellschaft, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.

3.11 Die Gesellschaft ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der Gesellschaft dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

3.12 Die Gesellschaft ist berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen.

3.13 Registrierung, Änderung oder Kündigung von Internet-Domains setzen einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft voraus.

3.14 Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von der Gesellschaft angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von der Gesellschaft zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Router, Modem, Netzwerkkarte), sofern im Vertrag enthalten, sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt. Die Nutzung eigener Hardware ist möglich unter Berücksichtigung des Hinweisblatt zur Verwendung eigener Hardware im Downloadbereich unter www.tng.de.

4 Hardware und Zugangsdaten

4.1 Von der Gesellschaft leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der Gesellschaft. Die Gesellschaft bleibt insbesondere auch Eigentümerin aller Service- und Technikeinrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

4.2 Die Gesellschaft ist bei leih- oder mietweiser Überlassung von Dienstzugangsgeräten und sonstiger Hardware, berechtigt aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen. Der Kunde hat der Gesellschaft entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Gesellschaft die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.

4.3 Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden für einen Anschluss vor der Bereitstellung per Post oder E-Mail dem Kunden mitgeteilt.

4.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Gesellschaft über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die Gesellschaft den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

4.5 Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, das gemäß den vorstehenden Absätzen überlassene Eigentum der Gesellschaft auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die Gesellschaft zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird die Gesellschaft Schadenersatz gemäß Paragraph 4, Absatz 6, Satz 2 und 3 einfordern.

4.6 Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Bei einer Nutzung dieser Geräte werden pro Vertragsjahr 20 % des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass der Gesellschaft kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

4.7 Sofern die Gesellschaft dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch die Gesellschaft gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der Gesellschaft. Vollstrecken Gläubiger des Kunden in die verkaufte Ware, hat der Kunde die Gesellschaft unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der Gesellschaft durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.

4.8 Der Kunde darf die käuflich erworbene und überlassene technische Einrichtung frühestens 6 Monate nach Lieferung der Hardware veräußern, oder, falls dies früher eintritt, nach Beendigung des zugehörigen Zugangsvertrages.

4.9 Die Gewährleistungsfrist beträgt bei neuer Kaufhardware zwei Jahre, gerechnet ab Gefahrübergang. Bei Gebrauchtware beträgt diese 12 Monate. Diese Frist gilt auch für Ansprüche auf Ersatz von Mangelfolgeschäden, soweit keine Ansprüche aus unerlaubter Handlung geltend gemacht werden. Der Kunde hat innerhalb von sechs Monaten seit Gefahrübergang zunächst die Wahl, ob die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen soll. Die Gesellschaft ist jedoch berechtigt, die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Kunden bleibt. Zeigt sich nach sechs Monaten ein Sachmangel, so ist der Kunde nach § 477 BGB in der Beweispflicht. Während der Nacherfüllung oder bei Ersatzlieferung sind die Herabsetzung des Kaufpreises oder der Rücktritt vom Hardware-Vertrag durch den Kunden ausgeschlossen.

5 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

5.1 Der Kunde erkennt grundsätzlich an, dass die Gesellschaft ausschließlich unter Verwendung der durch die Gesellschaft leih- oder mietweise überlassenen bzw. verkauften technischen Einrichtungen, z. B. der Router oder sonstiger Endgeräte, die vereinbarte Leistung im Sinne der Leistungsbeschreibung und im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen gewährt. Bei anderen Einrichtungen oder durch den Kunden oder Dritte technisch veränderter Hard- oder Software erlischt die entsprechende Leistungsbeschreibung und Gewährleistung. Dieses liegt einzig im Risiko des Kunden. Unterstützend nennt die Gesellschaft im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss dem Kunden notwendige Konfigurationsparameter, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.

5.2 Im Übrigen übernimmt die Gesellschaft keinerlei Beratung oder Entstörung bezüglich solcher Endgeräte, es sei denn, die Gesellschaft bestätigt durch Auftragsannahme eine im Auftragsformular genannte abweichende Vereinbarung.

6 Leistungstermine und Fristen

6.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste werden dem Kunden mitgeteilt, sobald der bisherige Telekommunikationsdienstleister das Datum des Vertragsendes mitgeteilt hat und bei einer physischen Neuerrichtung eines Anschlusses das ausführende Tiefbauunternehmen den voraussichtlichen Zeitpunkt der Fertigstellung des Anschluss mitgeteilt hat und sind nur verbindlich, wenn die Gesellschaft diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die Gesellschaft geschaffen hat, so dass die Gesellschaft den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine", bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

6.2 Die Gesellschaft ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages (§ 2 Abs. 5 dieser AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist.

6.3 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechtsinhabers gemäß § 2 Abs. 5 dieser AGB nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, die Gesellschaft allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen.

6.4 Gerät die Gesellschaft in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessen Nachfrist von mindestens vierzehn Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

6.5 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft liegende und von der Gesellschaft nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden, entbinden die Gesellschaft für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die Gesellschaft, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

7 Änderungen der AGB

7.1 Die Gesellschaft ist berechtigt, Änderungen des Vertragsverhältnisses nach billigem Ermessen zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zu anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld) vorzunehmen. Die Gesellschaft teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens einen Monat und höchstens zwei Monate vor Inkrafttreten mit und wird Änderungen nur insoweit unter Beachtung der Interessen des Kunden vornehmen, wie es zwingend erforderlich ist. Bei jeder Änderung nach billigem Ermessen steht dem Kunden das Recht einer gerichtlichen Überprüfung der Änderung auf deren Angemessenheit zu.

7.2 Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für die Gesellschaft nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist.

7.3 Alle vorstehend in den Ziffern (1) und (2) genannten Änderungen der AGB werden mindestens einen und höchstens zwei Monate vor Wirksamwerden auf einem dauerhaften Datenträger, z. B, einer pdf-Datei oder E-Mail veröffentlicht und dem Kunden in einer Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach dieser Mitteilung in Kraft.

7.4 Ändert die Gesellschaft die Vertragsbedingungen einseitig nicht ausschließlich zum Vorteil des Kunden, kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von drei Monaten nach dem Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich kündigen.

8 Zahlungsbedingungen / Zahlungsverzug

8.1 Die vom Kunden an die Gesellschaft zu zahlenden Rechnungsbeträge ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Eine vollständige, gültige Preisliste kann jederzeit in den Geschäftsräumen der Gesellschaft oder unter www.tng.de eingesehen werden.

8.2 Die Gesellschaft stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Preise, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich der betreffende Steuer- und/oder Gebührensatz ändert.

8.3 Die Gesellschaft ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungsanschrift sowie die Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.

8.4 Der Kunde ist zur Zahlung der laufenden Preise für die vereinbarten Dienste zum vereinbarten Fälligkeitstermin verpflichtet. Die Rechnungsstellung für den Grundpreis und die nutzungsunabhängigen Entgelte erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den vorausgegangenen Monat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses Tag genau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats, jeweils für den Vormonat und wird frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang eingezogen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen.

8.5 Die Zahlung erfolgt in der Regel per SEPA-Lastschriftverfahren. Hat der Kunde der Gesellschaft ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von der Gesellschaft im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt die Gesellschaft

dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. Die Gesellschaft ist zudem berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

8.6 Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde der Gesellschaft umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann die Gesellschaft bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandates eine Bearbeitungsvergütung für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß der gültigen Preisliste erheben.

8.7 Andere Zahlungsweisen sind kostenpflichtig und schriftlich zu vereinbaren. Soweit der Kunde der Gesellschaft kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss das nutzungsunabhängige Entgelt (Grundpreis) zu den von der Gesellschaft festgelegten Zeitpunkten und das nutzungsabhängige Entgelt spätestens vierzehn Werktage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der Gesellschaft gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ein. Eine weitere Vorabankündigung des Lastschrifteinzugs erhält der Kunde nicht. Lediglich bei Abweichungen zum vereinbarten Lastschrifteinzugstermin erhält der Kunde eine weitere Vorabankündigung, welche ihm von der Gesellschaft an eine von ihm genannte E- Mail-Adresse versandt wird.

8.8 Alle übrigen Entgelte sind vom Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.

8.9 Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens; der Gesellschaft bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, ab Verzugseintritt zu berechnen, es sei denn, dass die Gesellschaft im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt der Gesellschaft vorbehalten. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o. g. Basiszinssatz. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Höhe des Verzugsschadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der Gesellschaft bleiben hiervon unberührt.

8.10 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der gesetzlich verankerten Regelungen zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die Sperrung und Freischaltung eines Anschlusses (Telefon oder Internetzugang) wird entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet.

8.11 Wird die Gesellschaft nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die Gesellschaft berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die Gesellschaft ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der Gesellschaft ausdrücklich vorbehalten.

8.12 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.

8.13 Gegen Ansprüche der Gesellschaft kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

8.14 Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

8.15 Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.

9 Rechnungsstellung für Drittanbieter

9.1 Soweit die Gesellschaft eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für interpersonelle rufnummerngebundene Dienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich die Gesellschaft vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerufnummern und -diensten (z. B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900" und „118" (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

9.2 Sofern die Gesellschaft Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert die Gesellschaft den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus die gemäß § 62 Abs. 2 TKG erforderlichen Angaben.

9.3 Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der Gesellschaft-Rechnung an die Gesellschaft, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die Gesellschaft werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.

9.4 Auf Wunsch des Kunden wird die Gesellschaft netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 36 TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für die Sperrung oder Freischaltung eines Rufnummernbereiches kann der gültigen Preisliste entnommen werden.

10 Beanstandung von Rechnungen

10.1 Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der Gesellschaft erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit die Gesellschaft die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

10.2 Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.

10.3 Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von der Gesellschaft in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die Gesellschaft Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 4 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.

10.4 Fordert die Gesellschaft ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach § 10 Ziffer (3) dieser AGB, so erstattet die Gesellschaft die vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Vergütung spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung in der Form einer Gutschrift auf der Rechnung.

10.5 Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft die Gesellschaft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung deutlich hervorgehoben hinweisen.

10.6 Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte und unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat.

11 Zugangssperre

11.1 Die Gesellschaft ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mindestens dreimalig mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist und die Höhe der Zahlungsverpflichtungen mindestens 100,00 € beträgt und die Gesellschaft dem Kunden die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 100,00 € bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, es sei denn, der Kunde wurde zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags aufgefordert und zahlte diesen binnen zwei Wochen nicht. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 61 Abs. 4 TKG.

11.2 Im Übrigen darf die Gesellschaft eine Sperre nur durchführen, wenn

a) der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. einer Manipulation durch Dritte besteht. Der Missbrauch bzw. eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der Gesellschaft in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder

b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Gesellschaft, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.

11.3 Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch die Gesellschaft wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf die Gesellschaft den Netzzugang des Kunden insgesamt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sperren (Vollsperrung).

11.4 Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Sperrkosten können dem Kunden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste in Rechnung gestellt werden.

11.5 Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB ist die Gesellschaft zur Sperrung seiner Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.

11.6 Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist die Gesellschaft zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre seiner Leistungen berechtigt. Die Gesellschaft wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Informationen zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die Gesellschaft wird die Sperre aufheben, sobald die rechtswidrige Information entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.

11.7 Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Abs. (5) oder (6) oder gibt er im Fall von Absatz (6) keine Stellungnahme ab, ist die Gesellschaft nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB verstoßenden Informationen zu löschen.

12 Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungsnachweis

12.1 Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der Gesellschaft in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat in der Kundenselbstverwaltung zur Verfügung gestellt. Hierzu erhält der Kunde vorab per E-Mail eine Ankündigung. Es besteht auch die Option die Rechnung in Papierform zu

erhalten. Die Wahl dieser Option kann zu Zusatzkosten entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars oder des Preisverzeichnisses führen.

12.2 Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt die Gesellschaft im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

13 Bonitätsprüfung

13.1 Die Gesellschaft ist berechtigt, bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder der Creditreform Boniversum GmbH Auskünfte einzuholen. Die Gesellschaft ist ferner berechtigt, den genannten Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Schufa oder anderen Auskunfteien anfallen, kann die Gesellschaft hierüber ebenfalls Auskunft einholen.

13.2 Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Gesellschaft, eines Kunden einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Die Informationen gemäß Art.14 der EU-Datenschutzgrundverordnung, zu der bei der Creditreform Boniversum GmbH stattfindenden Datenverarbeitung findet der Kunde unter www.boniversum.de/datenschutzerklaerung.

14 Regelungen zum Anbieterwechsel

14.1 Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat die Gesellschaft als abgebendes Unternehmen ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Nach Vertragsende reduziert sich der Entgeltanspruch um 50 %, es sei denn, die Gesellschaft als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch die Gesellschaft Tag genau.

14.2 Entschädigungsregelungen für jeden Arbeitstag der Unterbrechung und für einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin, den der Kunde nicht zu vertreten hat, werden im Auftragsformular, der Vertragszusammenfassung gem. § 54 TKG oder der Leistungsbeschreibung geregelt.

15 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

15.1 Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der Gesellschaft unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der Gesellschaft den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag am neuen Wohnsitz des Kunden fortgeführt bzw. unter Einhaltung der Fristen von § 22 Abs. 2 dieser AGB ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.

15.2 Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung der Gesellschaft bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der Gesellschaft geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der Gesellschaft anzuzeigen. Bei einer Störungsmeldung hat der Kunde alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

15.3 Der Kunde ist verpflichtet die Dienste der Gesellschaft bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:

a) die Gesellschaft unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;

b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;

c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;

d) den anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), nach dem Telemediengesetz (TMG) und dem TKG Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;

e) nach Abgabe einer Störungsmeldung, der Gesellschaft die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen tatsächlich entstandenen Aufwendung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft zu erstatten, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag.

15.4 Der Kunde darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Infrastruktur der Gesellschaft auf seinem Grundstück selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört z. B. auch die Anschaltung einer Hausverteilanlage an den Übergabepunkt. Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die Gesellschaft erforderlich sind.

15.5 Zum Schutz von Überspannungsschäden an den überlassenen technischen Einrichtungen sind diese bei Gewitter vom Netz (sowohl stromseitig als auch datenseitig) zu trennen. Die Gesellschaft empfiehlt hier den Abschluss einer Hausratsversicherung mit Schutz gegen Überspannungsschäden. Bei einem Überspannungsschaden wird die vorhandene Endeinrichtung durch eine neue Endeinrichtung ersetzt. Die defekte Endeinrichtung verbleibt beim Kunden. Die Kosten für den Austausch (Anfahrt, Lohn und Material) werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

15.6 Die nomadische Nutzung eines VoIP-Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer, also die Benutzung an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, ist nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht bzw. lediglich eingeschränkt berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt. Das Absetzen von Notrufen von der gemeldeten Adresse ist uneingeschränkt möglich.

15.7 Soweit für die betreffende Leistung der Gesellschaft die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde die Gesellschaft bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.

15.8 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;

b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes der Gesellschaft nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;

c) die Gesellschaft unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von der Gesellschaft dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.

15.9 Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet,

a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der Gesellschaft, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;

b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung" sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung" aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;

c) den Beauftragten der Gesellschaft den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dieses für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den AGB, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der Gesellschaft zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.

15.10 Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 9 a) und b) genannten Pflichten, oder in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten ist die Gesellschaft sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

15.11 Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.

15.12 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Gesellschaft mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

15.13 Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.

15.14 Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internet-Zugang nur von Haushaltsangehörigen des Kunden genutzt werden. Insbesondere darf der Internet-Zugang nicht zum Angebot von Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit genutzt werden.

15.15 Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Informationen zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte oder Informationen enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutz-Staatsvertrags (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Informationen, die

a) als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;

b) zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumden (§ 130 StGB);

c) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);

d) den Krieg verherrlichen;

e) die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);

f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen den Kodex der „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V." oder gegen den Kodex Deutschland für Telekommunikation und Medien des DVTM verstoßen. Das Verbot umfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.

15.16 Das in Absatz (15) enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Informationen, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.

15.17 Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz (15) vom Server herunterzuladen.

15.18 Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von Gesellschaft dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

15.19 Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.

15.20 Falls die Gesellschaft in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seineseine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die Gesellschaft bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Der Kunde hat die Gesellschaft auf erste Anforderung hin im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden, auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten, hat der Kunde der Gesellschaft zu ersetzen.

15.21 Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der Gesellschaft ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser AGB hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 8 entsprechend.

15.22 Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten ist die Gesellschaft berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

15.23 Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln.

Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.

15.24 Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Netzzugang fest, so hat er dies der Gesellschaft unverzüglich mitzuteilen.

15.25 Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Netzzugang der Gesellschaft zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z. B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen Personen im Sinne des § 15 Abs. 11 dieser AGB, zugänglich macht wird.

16 Besondere Pflichten für Flatrate-Kunden

16.1 Nimmt der Kunde die von der Gesellschaft angebotene Flatrate oder ein Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der Gesellschaft-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die Gesellschaft-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Nutzungsverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der Gesellschaft-Privatkundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.

16.2 Die private Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden, es sei denn, dies ist bereits im Antragsformular festgehalten und die Grenzen des Absatzes 1, §16 werden nicht überschritten. Eine gewerbliche Nutzung liegt vor, sofern der Kunde einer selbständigen, planmäßig auf gewisse Dauer angelegten, marktorientierten, entgeltlichen wirtschaftlichen Tätigkeit nachgeht (z. B. Gesellschaften, Vereine oder Behörden), die einen Eintrag in ein Register (z. B. HRA, HRB, PR, GR oder VR) voraussetzen. Ebenso gehören zu den Gewerbekunden Selbständige ohne Registrierungsverpflichtung. z. B. Freiberufler. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so ist die Gesellschaft nach schriftlicher Vorankündigung gegenüber dem Privatkunden berechtigt, den Privatkunden zum übernächsten Abrechnungsmonat auf einen Geschäfts-Kundenvertrag mit vergleichbaren Konditionen umzustellen und die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für GeschäftsKunden abzurechnen. Der Tag der Vertragsumstellung sowie die vergleichbaren Konditionen werden dem Privatkunden im Vorankündigungsschreiben mitgeteilt.

16.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die Gesellschaft vermeidet, Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing, oder unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

16.4 Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs.3) Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt der Gesellschaft abonniert hätte. Die Gesellschaft ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den gesetzlichen Regelungen zu sperren oder fristlos zu kündigen.

17 Nutzungen durch Dritte

17.1 Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.

17.2 Der Kunde ist auch zur Zahlung aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

17.3 Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede entgeltliche direkte oder mittelbare Nutzung der von der Gesellschaft angebotenen Dienste durch Dritte, ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die Gesellschaft gestattet. Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.

18 Leistungsstörungen / Gewährleistung

18.1 Die Gesellschaft wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von der Gesellschaft zu vertretende Störung vor, oder liegt eine von dem Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die Gesellschaft berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen.

18.2 Die Gesellschaft unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten unter der Telefonnummer 0431 908 908 erreicht werden kann.

18.3 Hält eine erhebliche, nicht von § 57 Abs.4 TKG umfasste, Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich der Gesellschaft liegt, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche, nicht von § 57 Abs.4 TKG umfasste, Behinderung liegt vor, wenn

a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die Gesellschaft-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,

b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.

18.4 Die Gesellschaft gewährleistet über die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verfügbarkeiten hinaus nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Netzzugangs z. B. wegen nicht der Gesellschaft gehörenden Infrastrukturen. Insbesondere gewährleistet die Gesellschaft nicht die Nutzung von Diensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.

18.5 Die Gesellschaft hat außerhalb ihres eigenen Netzes keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit der Gesellschaft für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).

18.6 Die Gesellschaft leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

18.7 Soweit für die Erbringung der Leistungen der Gesellschaft Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die Gesellschaft keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Netze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gesellschaft tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

18.8 Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprach-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Qualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie z. B. Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

18.9 Ansonsten erbringt die Gesellschaft ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.

18.10 Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat die Gesellschaft das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen.

19 Unterbrechung von Diensten

19.1 Die Gesellschaft ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

19.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der Gesellschaft voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

19.3 Die Gesellschaft ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

20 Haftung und Haftungsbeschränkungen

20.1 Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet die Gesellschaft unbeschränkt.

20.2 Für sonstige Schäden haftet die Gesellschaft, wenn der Schaden von der Gesellschaft, seinen gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die Gesellschaft haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten"), in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500,00 € je Schadensereignis.

20.3 Darüber hinaus ist die Haftung der der Gesellschaft, seiner gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, sowie im Falle der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung auf 12.500,00 € je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern die Gesellschaft aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens dreißig Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Schadensersatz- oder Entschädigungsverpflichtungen, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugsschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.

20.4 Soweit die Gesellschaft aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach vorstehendem Absatz anzurechnen; ein Schadensersatz nach vorstehendem Absatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

20.5 Die Gesellschaft haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen die Leistungen der Gesellschaft unterbleiben.

20.6 Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der Gesellschaft, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.

20.7 Die Gesellschaft haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen, und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt. Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Vertrages auf den von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß § 7 Telemediengesetz (TMG).

20.8 In Bezug auf die von der Gesellschaft entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

20.9 Für den Verlust von Daten haftet die Gesellschaft nur,

soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

20.10 Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Gesellschaft Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

20.11 Im Übrigen ist die Haftung der Gesellschaft ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

20.12 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.

20.13 Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der Gesellschaft oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Gesellschaft-Leistungen oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

21 Weitere Bedingungen nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste

Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme / Umzug

21.1 Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber der Gesellschaft nach dem TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

21.2 Die Gesellschaft trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die ihm durch die Gesellschaft zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte" Rufnummer im Falle eines Wechsels von der Gesellschaft zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben im gleichen Vorwahlgebiet zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.

21.3 Die Kündigung des Vertrages bestätigt die Gesellschaft schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Anderenfalls ist die Gesellschaft berechtigt, diese Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock der Gesellschaft zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben oder für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu der Gesellschaft gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

21.4 Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann die Gesellschaft ein Entgelt gemäß dem aktuell gültigen Preisverzeichnis erheben.

21.5 Die Gesellschaft wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Leistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von der Gesellschaft angeboten werden. Die Gesellschaft ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung der Gesellschaft am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung für einen späteren Zeitraum berechtigt.

Teilnehmerverzeichnisse

(1) Die Gesellschaft trägt – sofern dies mit dem Kunden vereinbart ist – dafür Sorge, dass er gemäß dem aktuell gültigen Preisverzeichnis mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

(2) Die Gesellschaft darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

Auskunftserteilung

(1) Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.

(2) Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sog. Komfortauskunft) erfolgt nur dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat.

(3) Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er dies ausdrücklich wünscht. Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift anhand seiner Rufnummer (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der Gesellschaft widersprechen kann. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die Gesellschaft die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

22 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

22.1 Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.

22.2 Die Gesellschaft weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.

22.3 Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn

a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für drei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,00 €), in Verzug kommt,

b) der Kunde zahlungsunfähig ist,

c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 15 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,

d) der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks eines Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,

e) die Gesellschaft ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,

f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,

g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und die Gesellschaft die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,

h) der Kunde die Dienste der Gesellschaft missbräuchlich im Sinne des § 14 Abs. 15 bis 19 dieser AGB für den Internetzugang nutzt

i) oder ein Fall des § 6 Abs. 2 oder Abs. 5 S. 1 dieser AGB vorliegt.

23 Geheimhaltung, Datenschutz, Speicherung von Abrechnungsdaten

23.1 Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der Gesellschaft unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich. Beide Parteien sind aber verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.

23.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von der Gesellschaft in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben und verwendet werden. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet.

23.3 Die Gesellschaft trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der Gesellschaft mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.

23.4 Die Gesellschaft speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sogenannte Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden) zu Abrechnungs- und Beweiszwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs Monate nach Abrechnung. Der Gesellschaft ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft die Gesellschaft gemäß § 67 Abs.4 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

23.5 Die Gesellschaft erteilt dem Kunden einen Einzelverbindungsnachweis in vollständiger oder gekürzter Form soweit der Kunde dieses bei Auftragserteilung wünscht. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungsnachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.

23.6 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.

23.7 Die Gesellschaft weist zudem daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Die Gesellschaft hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virenscanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

Hinweis für den Kunden: Personenbezogene Daten und geheimhaltungsbedürftige Daten (z. B. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter und sonstige Codes) sollten stets verschlüsselt übertragen werden, um eine Kenntnisnahme Dritter möglichst auszuschließen.

24 Schlussbestimmungen

24.1 Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist Kiel der Gerichtsstand. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

24.2 Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

24.3 Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte der Gesellschaft, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

25 Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG

Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1. bis 3. TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der Gesellschaft zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung" entnommen werden.

Änderungen vorbehalten. Stand: 25.11.2021

Widerrufsrecht / Widerrufsbelehrung

A. Lieferung von Waren

Wenn Sie mit uns als Verbraucher (gem. § 13 BGB) einen Vertrag über die Lieferung von Waren abgeschlossen haben, steht Ihnen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (TNG Stadtnetz GmbH, Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel, Telefon: 0431 908 908, Fax: 0431 7097 555, info@tng.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns (TNG Stadtnetz GmbH, Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel, Telefon: 0431 908 908, Fax: 0431 7097 555, info@tng.de) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

B. Bezug von Dienstleistungen

Wenn Sie mit uns als Verbraucher (gem. § 13 BGB) einen Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen abgeschlossen haben, steht Ihnen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Widerrufsrechtgemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (TNG Stadtnetz GmbH, Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel, Telefon: 0431 908 908, Fax: 0431 7097 555, info@tng.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen diese Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Im Widerrufsfall bitte hier abtrennen und an uns zurück senden.

Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an uns zurück.
Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab Vertragsabschluss.

An **TNG Stadtnetz GmbH, Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel** oder per E-Mail an **info@tng.de**.

Hiermit widerrufe/n ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Angabe der Ware

☐ Glasfaser ☐ Telefon + Internet ☐ Mobilfunk

☐ Sonstiges: _____

Bestellt am / Erhalten am (*): _____

(*) Bitte Unzutreffendes streichen.

Persönliche Angaben (Verbraucher:in):

Vor-/Nachname: _____

Straße/Nr.: _____ _____

PLZ/Ort: _____ _____

Ort/Datum: _____

Unterschrift: X _____