

Leistungsbeschreibung der Tegro Kabelbau GmbH für Privatkunden

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telekommunikationsdienstleistungen von der Tegro Kabelbau GmbH,

Sitz: Arnulfstrasse 49, 66954 Pirmasens (folgend „Tegro“ 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 folgende Tarife:

Tegro DSL / Tegro FTTH

- Je nach Verfügbarkeit Internet-Anschluss mit unterschiedlichen Bandbreiten und Technologien: DSL, VDSL, G.Fast, XGS oder Glasfaser
- Internet-Flatrate
- Wahlweise Feste-IP Adresse
- Wahlweise Telefon-Anschluss inklusive Festnetz-Flatrate mit zwei Telefonleitungen und drei Rufnummern

Zusätzliche Dienstleistungen, Internet- und Telefonie-Optionen können sofern am Standort verfügbar ggf. Aufpreispflichtig gemäß Preisliste mit der Bestellung oder später beauftragt bzw. hinzugefügt werden.

- Wahlweise WLAN-Router oder kundeneigener Router
- Wahlweise einen Internet-Anschluss inkl. Festnetz-Flatrate mit zwei Telefonleitungen und drei Rufnummer
- Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
- FiberTV Kabelanschluss
- Verschiedene PayTV-Optionen

KAPITEL 1: Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

1. Telefondienstleistungen

NOTRUF

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

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefondienstleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltstandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Tegro bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern).

A: Anschluss

Tegro überlässt dem Kunden VoIP-Sprachdienste (SIP) im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, wobei die mittlere Verfügbarkeit des SIP-Servers im Jahresdurchschnitt bei 98% liegt. Der SIP-Server gilt als verfügbar, wenn der Kunde eine Verbindung zum Server aufbauen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Berechnung der SIP-Serververfügbarkeit ausgeschlossen. Tegro 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. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Fernabfragesysteme

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

Tegro teilt dem Kunden auf Wunsch je Anschlussart Buchst. B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung Rufnummern zu.

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummer(n)
Standard	1	1
Komfort	2	3

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der Tegro oder Dritten, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) Tegro oder Dritten zugewiesen hat.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit Tegro 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 von Tegro oder Dritten übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort (wahlweise: "im gleichen Ortsnetz") verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann Tegro beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Tegro oder Dritten 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.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass Tegro sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der Tegro oder Dritten zu portieren. Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von Tegro oder Dritten an den abgebenden Netzbetreiber gesendet.

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 Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Tegro ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Tegro beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: 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 Tegro oder Dritten realisiert, sofern Tegro oder Dritten entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind. Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline - Billing“ Verfahren vorsieht (z. B. 0900), sind aus dem Netz der Tegro grundsätzlich nicht erreichbar.

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 vorneherein 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 Festnetz Verbindungen (Orts- und Ferngespräche),
- nationale Mobilfunk Verbindungen "z. B. 017x",
- Verbindungen zum Service ", z. B. 0180x",
- Verbindungen zum Service „z. B. 0137x“,
- internationale Festnetz und Mobilfunk Verbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „z. B. 118x“

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den Tegro-Kundenservice eingerichtet.

Tegro 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 Tegro Sicherheiten zu leisten).

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

E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse

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 vom 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 dies 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 Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung).

Anrufweiterschaltung (AWS)

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 Router (z. B. FRITZ!Box) selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte.

- AWS sofort/permanent
- AWS bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden
- AWS wenn besetzt
- AWS bei nicht Erreichbarkeit

Alternativ kann eine Anrufweiterschaltung auch netzseitig erfolgen. Die netzseitige Anrufweiterschaltung kann durch den Tegro-Kundenservice eingerichtet werden. Für die Einrichtung und Löschung kann Tegro gem. Preisliste eine Gebühr berechnen.

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Tegro zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird. Bei der netzseitigen Anrufweiterschaltung kann Tegro abweichende Preise gem. Preisliste erheben.

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 oder Beauftragung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann Tegro oder Dritte 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.

Anschluss Sperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von Tegro für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen mit unterdrückter Rufnummer 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 Tegro eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der Tegro oder Dritten zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

Sperre von R-Gespräche (Rückruf)

Nach § 119 Abs. 2 TKG kann der Kunde seine Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche unentgeltlich veranlassen. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Eine Löschung der Rufnummer von der Sperrliste für R-Gespräche ist kostenpflichtig.

2. Internetdienstleistungen

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

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

Tegro ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv4 Adresse zugeteilt. IPv6 wird nicht unterstützt.

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.

Tegro ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Tegro von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Tegro.

Kommt die Technologie Glasfaser zum Einsatz, erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Tegro, d.h. Hausübergabepunkt (HÜP) im Gebäude). Der HÜP wird i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Nutzungsvertrag bzw. Grundstückseigentümergeklärung), in einem Umkreis von bis zu 3 Metern zur Wanddurchführung (Bohrloch) installiert.

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:
Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät (ONT) wird neben dem Hausübergabepunkt (HÜP) installiert.

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

Das ONT (Glasfasermodem) wandelt das optische Glasfasersignal auf eine elektrische RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss des Routers um und ist zwingend für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Es wird dem Kunden, ausschließlich im Zuge des Installations-services, überlassen. Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des ONT zur Verfügung.

Die Öffnung des HÜP oder ONT durch den Kunden ist unzulässig.

Kommt die Technologie G.Fast, XGS oder VDSL zum Einsatz, erfolgt der Anschluss ebenfalls über eine Glasfaserleitung oder Kupfer in das Gebäude des Kunden. G.Fast bzw. VDSL wird i.d.R. bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten eingesetzt. Der Übergabepunkt und ggf. das Netzabschlussgerät DSLAM ist neben dem Hausübergabepunkt (HÜP), i.d.R. im Keller des Gebäudes. Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des DSLAM zur Verfügung. Darüber hinaus ist für die Bereitstellung und Nutzung des Anschlusses vom Kunden zu stellende Leitung (Kupferdoppelader) bis in die Wohnung(en) Voraussetzung. Gegenseitige Beeinflussungen/Störungen können nicht ausgeschlossen werden. Tegro ist bemüht, solche Störeinflüsse ggf. im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zu vermeiden. Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes obliegt dem Kunden.

Der Kunde ist zur Kostentragung verpflichtet, sollte aus vom Kunden verschuldeten Gründen eine Reparatur oder Verlegung des Glasfaseranschlusses erforderlich werden.

Kommt die Technologie DSL oder VDSL über eine Teilnehmeranschlussleitung (TAL) oder L2-BSA der Telekom Deutschland GmbH zum Einsatz, erfolgt der Anschluss über vorhandene vom Kunden zu stellende Leitung (Kupferdoppelader) bis in die Wohnung. Gegenseitige Beeinflussungen/Störungen können nicht ausgeschlossen werden. Tegro ist bemüht, solche Störeinflüsse ggf. im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zu vermeiden. Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes obliegt dem Kunden.

Nicht im Leistungsumfang enthalten und somit nicht zu erbringende Leistungen sind (unter anderem):

- Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.
- Wand-, Boden- und Deckendurchbrüche die für den Leitungsweg erforderlich sind.
- Brandschottung, die notwendig sind um die erforderlichen Durchbrüche zu schließen.
- Bereitstellung / Einrichtung / Verlegung von Stromanschlüssen (wenn nicht vorhanden).
- Konfiguration des Routers, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt.
- Konfiguration des kundeneigenen Routers.
- Neu- oder Änderungsinstallation von Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computer, Türöffner etc.) und Betriebssystemen.
- Fehlerkorrekturen oder Viren-beseitigung.
- Konfiguration von E-Mail-Programmen.

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 Tegro 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 Tegro ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von der Tegro 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 können 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.

Tarif	Technologie	Download in Mbit/s min./norm./max.	Upload in Mbit/s min./norm./max.
Tegro DSL 16	VDSL	5,6 / 12 / 16	0,35 / 0,75 / 1
Tegro DSL 30	VDSL	10,5 / 22,5 / 30	0,7 / 1,5 / 2
Tegro DSL 60	VDSL	21 / 45 / 60	1,05 / 2,25 / 3
Tegro DSL 100	VDSL	35 / 75 / 100	1,75 / 3,75 / 5
Tegro DSL 250	VDSL	87,5 / 187,5 / 250	3,5 / 7,5 / 10
Tegro Fiber 60	Glasfaser	21 / 45 / 60	1,05 / 2,25 / 3
Tegro Fiber 120	Glasfaser	42 / 90 / 120	5,25 / 11,25 / 15
Tegro Fiber 250	Glasfaser	87,5 / 187,5 / 250	17,5 / 37,5 / 50
Tegro Fiber 500	Glasfaser	175 / 375 / 500	35 / 75 / 100
Tegro Fiber 1000	Glasfaser	350 / 750 / 1000	87,5 / 187,5 / 250

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches 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) 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.

Tegro 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.

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.

KAPITEL 2: Störungen

A. Allgemeines

Tegro beseitigt Störungen Ihrer technischen Einrichtungen, die auf die Erbringung unserer Dienste beschränkt sind, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt Tegro hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Tegro nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich von Montag – Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage) persönlich entgegen (Öffnungszeiten sind auf der Homepage www.tegro-net.de bekannt gegeben). Der Endnutzer hat die Möglichkeit Störungsmeldungen zu den übrigen Zeiten an 365 Tagen, eine Sprachnachricht oder auf elektronischen Weg (E-Mail) zu hinterlassen. Die Bearbeitung erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt Tegro die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen. In dringenden Fällen kann in Einbindung der Tegro-Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt über die Störungsbeseitigung. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Tegro (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können. Ausgenommen der Entstörungsfrist ist hier höhere Gewalt.

D: Technikereinsatz

Tegro vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags (Montag – Freitag) zwischen 9.00 Uhr und 18.00 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 gemäß Preisliste berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretenden Gründen eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert Tegro den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbeseitigung eingeleiteten Maßnahmen. 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 das von der Tegro ausgefüllte Störungsformular bzw. Auftrags- oder Lieferschein. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Tegro bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 3: Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der Tegro 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 Tegro 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 Tegro steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Tegro gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit von 98,5% ihrer Services.

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 Tegro auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder in Fällen höherer Gewalt.

KAPITEL 4: Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der Tegro 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 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher keine Entschädigung zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber Tegro 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.

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Tegro, 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 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem 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.

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 Tegro, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro 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.

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 Tegro 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 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

KAPITEL 5: Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens der Tegro eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf / Miete angeboten:

<u>Produkt</u>	<u>Übertragungstechnik</u>	<u>Router</u>
Tegro DSL	VDSL / FTTH	FRITZ!Box 7530
Tegro FTTH	VDSL / FTTH	FRITZ!Box 7530 AX FRITZ!Box 7590 FRITZ!Box 7590 AX

Die aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der Tegro zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der Tegro genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schaden, die durch nicht von der Tegro freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Tegro 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 von der Tegro keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Routerwahl. Hier ist folgendes zu beachten: Die Unterstützung beschränkt sich auf die bereitgestellten allgemeinen Informationen zu Zugangs-

und Konfigurationsdaten. Für folgende empfohlenen Router können wir technischen Support (Einrichtungshilfe) gewähren:

- Hersteller AVM: FRITZ!Box 4020, 4040, 7390, 7490, 7530, 7530 AX, 7582, 7590, 7590 AX, sowie neuere Modelle (ausgenommen Cable-/LTE-/5G-Router).

Für Router anderer Hersteller bzw. andere Modelle können wir keinen technischen Support (Einrichtungshilfe) gewähren.