

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von Thüga Energie GmbH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der Thüga Energie GmbH lt. aktueller Produktpreislise.

1. Interpersonelle Rufnummernbezogene Leistungen

1.1. Festnetzverbindungen

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, 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 Punkt 14.6. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thüga Energie GmbH bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

1.1.1. Anschluss

Thüga Energie GmbH überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Thüga Energie GmbH 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
- EC-Terminal
- ggf. weitere Anlagen

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

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Thüga Energie GmbH, 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 (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstücks-eigentümerkklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Thüga Energie GmbH teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu
- Zusatzleistungen gemäß Auftragsformular

1.1.2. Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard-Anschluss	1	1
Komfort-Anschluss	2	3
Anlagen-Anschluss	s. Auftragsformular	s. Auftragsformular
weitere	s. Auftragsformular	s. Auftragsformular

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Thüga Energie GmbH bzw. ihrem Telefoniedienstleister zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 6 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der Thüga Energie GmbH von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit Thüga Energie GmbH unter Beachtung der Regelungen zu folgender Ziffer 1.1.3.: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz von Thüga Energie GmbH übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

1.1.3. Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann Thüga Energie GmbH beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von Thüga Energie GmbH 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 Thüga Energie GmbH sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz von Thüga Energie GmbH zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Thüga Energie GmbH 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 Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Thüga Energie GmbH ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht von Thüga Energie GmbH beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

1.1.4. Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicrufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz von Thüga Energie GmbH realisiert, sofern Thüga Energie GmbH entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abge-

geschlossen 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 vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss ist für gewisse abgehende Verbindungen gesperrt, Aufstellung der einzelnen Vorwahlen s. aktuelles Preisblatt.

Service-Rufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz von Thüga Energie GmbH nicht erreichbar.

Thüga Energie GmbH 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 wieder freigeschaltet (ggf. sind an Thüga Energie GmbH Sicherheiten zu leisten).

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

1.1.5. 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 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 es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR).

- 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) durch den Kunden.

- 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.

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 Thüga Energie GmbH 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 stellt der Kunde sicher, das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

- Telefonieverbindungssperre
Der Kunde kann an seinem Anschluss von Thüga Energie GmbH abgehende und eingehende Verbindungen selbst sperren.

- Änderung der Rufnummer
Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss von Thüga Energie GmbH eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von Thüga Energie GmbH zur Verfügung gestellt werden.

1.1.6. Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleis-

tungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann Thüga Energie GmbH für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen.

1.2. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der Thüga Energie GmbH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der Thüga Energie GmbH lt. aktueller Produktpreisliste.

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

Thüga Energie GmbH ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97 Prozent liegt. Thüga Energie GmbH macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz von Thüga Energie GmbH von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von Thüga Energie GmbH. 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.

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).

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 von Thüga Energie GmbH ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von Thüga Energie GmbH 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 von Thüga Energie GmbH erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Die angebotenen Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der beauftragten Bandbreite (s. aktuelle Preisliste). Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

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. Weitere Informationen sind der Übersicht „Angaben zur TK-Transparenzverordnung“ zu entnehmen.

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Download und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Thüga Energie GmbH behält sich auch aus technischen und qualitätssichernden Gründen die Versorgung der Kunden über ADSL vor. Bei ADSL kann ein maximaler Upload von 1 Mbit/s angeboten werden.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind u.a. der folgenden nicht abschließenden Auflistung zu entnehmen:

- 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)

Thüga Energie GmbH 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.

2. Service-Center / Kundenservice

Kunden der Thüga Energie GmbH steht von Montag bis Donnerstag von 07:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 07:00 bis 15:00 Uhr eine Kundenbetreuung (kaufmännischer Support) zur Verfügung, die unter +49 (0) 800 700 7047 oder per E-Mail unter connect@thuega-energie.de erreichbar ist. Kunden können sich zudem unter www.thuega-energie.de informieren. Unter <https://thuegaconnect.plusportal.de/#/> kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Die Online-Rechnung kann dort und, sofern vertraglich vereinbart, auch der Einzelverbindungs nachweis (EVN) eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

3. Störungen

3.1. Allgemeines

Thüga Energie GmbH 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 Thüga Energie GmbH hierbei insbesondere folgende Leistungen.

3.2. Annahme der Störungsmeldung

Thüga Energie GmbH nimmt Störungsmeldungen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr telefonisch unter der Servicenummer +49 (0) 800 700 7045 entgegen.

Die Servicebereitschaft ist wochentags (Montag bis Freitag) von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar. Samstags, sonntags und an gesetzlichen Feiertagen von 08:00 bis 17:00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbart Thüga Energie GmbH einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

3.3. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Thüga Energie GmbH die Störung in der Regel innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach Service-Level-Agreement (SLA) des Produktes) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Wird wochentags von 08:00 bis 18:00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von längstens 24 Stunden (Entstörungsfrist je nach SLA des Produktes) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die wochentags nach 18:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Wochentag (Montag bis Freitag) um 8:00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Wochentag (Montag bis Freitag) fortgesetzt.

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 von Thüga Energie GmbH für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von Thüga Energie GmbH (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

Liegt eine Individualstörung vor, teilt Thüga Energie GmbH auf Wunsch des Kunden während der unter Punkt 3.2. genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von längstens 8 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

3.4. Technikereinsatz

Thüga Energie GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Donnerstag zwischen 08:00 Uhr und 16:30 Uhr und Freitag zwischen 08:00 Uhr und 13:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom 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. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Punkt 3.3. entfällt.

3.5. Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert Thüga Energie GmbH den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert Thüga Energie GmbH 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 Punkt 3.3. genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von Thüga Energie GmbH geführte Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Thüga Energie GmbH bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren. Nach drei erfolglosen Benachrichtigungsversuchen wird das Störungsticket geschlossen.

3.6. Fernzugriff

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät (Punkt 6 Endgeräte) ausschließlich mit vom Hersteller zugelassener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Thüga Energie GmbH ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch Thüga Energie GmbH nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

4. Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von Thüga Energie GmbH 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 Thüga Energie GmbH Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in Prozent auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von Thüga Energie GmbH steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Thüga Energie GmbH gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Daten-Dienste	97,00 Prozent
Sprach-Dienste	95,00 Prozent

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

$(\text{Gesamtzahl Minuten des Jahres} - \text{Minuten der Nichtverfügbarkeit}) / \text{Gesamtzahl Minuten des Jahres}$

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 oder
- in Fällen höherer Gewalt

5. Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

5.1. Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von Thüga Energie GmbH 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. 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 Thüga Energie GmbH 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.

5.2. Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von Thüga Energie GmbH, 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.

5.3. 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 Thüga Energie GmbH, 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.

5.4. 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 Thüga Energie GmbH 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.

6. Endgeräte

Für die jeweilige Übertragungstechnik wird seitens Thüga Energie GmbH eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung zum Kauf angeboten. Kunden können sich dazu unter www.thuega-energie-gmbh.de/connect informieren.

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

Thüga Energie GmbH 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 Punkt 4 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde von Thüga Energie GmbH keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Kundeneigene Hardware kann nicht supportiert werden.

7. Optionale Zusatzleistungen Vor-Ort-Installationservice (Erstinstallation)

Der Vor-Ort-Installationservice umfasst folgende Leistungen: Einmalige An- und Abfahrt; Herstellung einer Verbindung zwischen der ersten Endeinrichtung (= 1. TAE-Dose), der Internet-Endgeräte (= vorkonfigurierte FRITZ!Box) und 1 PC über LAN oder WLAN. Aktivierung der WLAN-Verschlüsselung, die in der FRITZ!Box hinterlegt ist.

Achtung: Zusätzliche Verschlüsselung erfolgt nur gegen zusätzliche Berechnung; Installation der von der Thüga Energie bereitgestellten, mit den Zugangsdaten des Kunden vorkonfigurierten Internet-Endgeräte (FRITZ!Box) in der Nähe der ersten Endeinrichtung (=1. TAE-Dose); Einweisung in die Nutzung des Online-Zugangs (max. 10 min); Verkabelung mit den beigefügten Kabeln, ohne mechanische Montage des Endgeräts/ der Endgeräte; Installationservice wird ausschließlich angeboten für vorkonfigurierte FRITZ!Box, nicht für Drittgeräte. Voraussetzungen für die Anbindung des Kundenendgeräts ist ein Standort innerhalb der Reichweite der mitgelieferten Kabel bzw. bei schnurloser Anbindung (WLAN oder DECT) innerhalb der baulich bedingten Funkreichweiten. Bei Beauftragung von ThügaConnect IPTV umfasst die Leistung zusätzlich die Einrichtung des IPTV-Receiver. Voraussetzungen sind eine Stromversorgung sowie die Verkabelung per LAN-Kabel innerhalb der Reichweite der mitgelieferten Kabel. Die Installation erfolgt nach Terminabsprache mit dem Installationservice-Partner während der Werktage von Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr. Der Kunde muss anwesend sein und dem Techniker Zugang zu seinem Telefon- und Internet-Anschluss sowie PC gewähren.

Kundenzentrum Hegau-Bodensee
Industriestr. 9
78224 Singen
Tel. 07731 5900-0
Fax 07731 5900-1595

Kundenzentrum Rhein-Pfalz
Bahnhofstr. 104
67105 Schifferstadt
Tel. 06235 4903-0
Fax 06235 4903-1100

EnergieCenter Rülzheim
Mittlere Ortsstraße 106
76761 Rülzheim
Tel. 07272 9292-0
Fax 07272 9292-1102

Kundenzentrum Allgäu-Oberschwaben
Beim Ried 7
88339 Bad Waldsee
Tel. 07524 4008-0
Fax 07524 4008-1044

Thüga Energie GmbH
Industriestraße 9
78224 Singen
Deutschland

Telefon 07731 5900-0
Telefax 07731 5900-1303
Web www.thuega-energie.de
E-Mail service@thuega-energie.de

Sitz München
Amtsgericht München HRB 173718
Geschäftsführer Dr. Markus Spitz
Umsatzsteuer-ID DE811116746

Gläubiger-ID DE05COR00000131799
Bankverbindung Sparkasse Hegau-Bodensee
IBAN DE89 6925 0035 1055 0777 03
BIC SOLADES1SNG