



Vorvertragliche Informationen gem. §§ 54, 55 TKG (VVI)

§ 1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von Ilm-Provider UG (haftungsbeschränkt) -nachfolgend Ilm-Provider genannt-, Marienstr. 2, 98693 Martinroda erbracht. Die Kundenhotline von Ilm-Provider erreichen Sie unter der kostenfreien Rufnummer: 0800-47456 47.

§ 2 Gemeldetes Unternehmen gemäß Telekommunikationsgesetz

Ilm-Provider ist ein gemeldetes Unternehmen im Sinne von § 5 Telekommunikationsgesetz (TKG). Ilm-Provider 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:

Ilm-Provider UG (haftungsbeschränkt), Marienstr. 2, 98693 Martinroda, Telefon: 03677-8929999, E-Mail: support@ilm-provider.de

2) Die wesentlichen Merkmale der einzelnen, von Ilm-Provider zu erbringenden Diensten entnehmen sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 64 TKG, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche unter www.ilm-provider.de abrufbar sind.

3) Ilm-Provider bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität im Sinne des Anhang VIII Teil A der Richtlinie 2018/1972/EU an.

4) Ilm-Provider bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität 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 von Ilm-Provider 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
- Angaben dazu, mit welchen Mitteln aktualisierte Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte eingeholt werden können;

entnehmen sie bitte dem allgemein zugänglichen und aktuellen Preisverzeichnis auf unserer Homepage unter www.ilm-provider.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 Dienstqualität ergeben sich aus § 57 Abs.4 TKG. Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei unangemessener Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken, soweit Ilm-Provider solche Entschädigungen oder Erstattungen vorsieht, entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung.

8) Maßnahmen Sicherheitsverletzungen: Ilm-Provider 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 Integritätsverletzungen. Um den Schutz

des Kunden und dessen Kundendaten fortlaufend zu gewährleisten, wird das Sicherheitskonzept von Ilm-Provider proaktiv und stetig weiterentwickelt.

9) Messung Datenverkehr: Ilm-Provider 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 ausgeglicheneren Daten-, als auch Sprachverkehr zu gewährleisten. Weiteres entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung unter www.ilm-provider.de

10) Folgende Maßnahmen entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung, soweit diese von Ilm-Provider 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 Ilm-Provider mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung entsprechend Anhang X der Richtlinie 1972/2018/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 1972/2018/EU eingehalten.

13) Von Ilm-Provider auferlegte Bedingungen — einschließlich Entgelte — für die Nutzung der von Ilm-Provider zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular sowie dem Formblatt zur Routerfreiheit.

14) Ilm-Provider 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 Ilm-Provider 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.

15) personenbezogene Daten: Welche personenbezogenen Daten vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen oder zu erfassen sind, entnehmen sie bitte den Datenschutzhinweisen unter ilm-provider.de.

16) Die Vertragslaufzeit entnehmen sie bitte dem für ihren Dienst geltenden Auftragsformular

17) Die Dienste von Ilm-Provider sind für Menschen mit Behinderung geeignet, es sei denn, es wird ausdrücklich auf eine andere Tatsache hingewiesen.

18) Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme Festnetzanschluss: Ilm-Provider 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 Ilm-Provider fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Ihr neuer Telekommunikationsanbieter, der sog. aufnehmende Anbieter muss Ihren vollständig ausgefüllten Anbieterwechselauftrag spätestens sieben Werktage vor dem Vertragsende mit Ilm-Provider an Ilm-Provider 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) Informationen gemäß der VERORDNUNG (EU) 2015/2120 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten

a) Wie und soweit im Rahmen der Leistungsbeschreibung erläutert, können Kapazitätsgrenzen der Übertragungswege zu zeitweiligen Beschränkungen der Übertragungsgeschwindigkeit führen.

b) Zeitweilige Unterbrechungen oder Beschränkungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Netzes erforderlich sind, ergeben.

c) Die Leistungsverpflichtung gemäß der Leistungsbeschreibung gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit Ilm-Provider mit der erforderlichen Sorgfalt kongruente Deckungsgeschäfte geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von Ilm-Provider beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z. B. Rundfunksignale (Satellitensignale), mit Ausnahme der Entstörung gem. § 58 TKG. Kann Ilm-Provider das in der Leistungsbeschreibung Zugesagte aus diesem

Grund nicht einhalten, verringert sich die Gegenleistung des Kunden anteilig, gemessen am Zeitraum des Unterschreitens der zugesagten Leistung. Ilm-Provider wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten.

d) Ereignisse höherer Gewalt, die Ilm-Provider die vertragliche Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen Ilm-Provider, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen für die Dauer der Behinderung sowie einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Aussperrung und Streik bei Dritten oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch Ilm-Provider unverschuldet sind. Ilm-Provider wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten.

e) Ilm-Provider erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können aufgrund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

f) eine klare und verständliche Erläuterung, wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Festnetzen von Ilm-Provider ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit verweist Ilm-Provider auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der Festlegung der BNetzA (Bundesnetzagentur)

g) Rechtsbehelfe, die dem Verbraucher nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern 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 ein aus dem Internet über folgenden Link: www.ilm-provider.com/leistungen abrufbares, ausfüllbares Formular (Voraussetzung PDF-Reader).

b) Sie können nach Wahl der bei Ihnen verfügbaren Technik den entsprechenden Antrag der verfügbaren Produkte von Ilm-Provider aufrufen und auswählen.

c) Während des Bestellvorgangs können Sie die gewünschten Internet- und Telefonieoptionen 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 drucken das Formular aus, unterzeichnen es und senden es per E-Mail oder postalisch an Ilm-Provider.

2) Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigt Ilm-Provider umgehend den Erhalt Ihrer Bestellung mit einer Empfangsbestätigung bzw. Vertragszusammenfassung an die von Ihnen genannte E-Mail- Adresse bzw. postalisch.

3) Vertragsabschluss: Im Anschluss an Ihre Bestellung erfolgt der Vertragsabschluss mit dem Eingang unserer per E-Mail oder per Brief übermittelten Auftragsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse bzw. an Ihre Postanschrift.

4) Speicherung des Vertragstextes und Zugang des Kunden: Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von Ilm-Provider 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. Ihre Rechnungen und Einzelbindungsnachweise können Sie unter <http://service.ilm-provider.de> aufrufen. Rechnungen und Einzelbindungsnachweise stehen zum Download zur Verfügung.

5) Berichtigung von Eingabefehlern: während des Bestellvorgangs ist eine Korrektur der eingegebenen Daten jederzeit möglich. Bei fehlenden oder ungültigen Pflichtangaben 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 bzw. PDF Readers 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 ilm-provider.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 ilm-provider.de einsehbar ist.

3) Zahlungs-, Liefer-, Leistungsbedingungen, Termine und Beschwerden: Regelungen zu Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen und zu Lieferterminen sind in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind neben allen anderen Vertragsdokumenten unter ilm-provider.de abrufbar. Sofern Sie sich beschweren möchten, können Sie sich über die auf unserer Homepage genannten Kontaktmöglichkeiten direkt an uns wenden.

4) Gesetzliche Mangelhaftung Waren und Kundendienstleistungen: Für an Verbraucher verkaufte Waren gilt die gesetzliche Mangelhaftung. Die Bedingungen für unsere Kundendienstleistungen lassen sich unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und aus den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, die unter ilm-provider.de abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantieverprechen, 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 ilm-provider.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 von Ilm-Provider 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. Ferner haben Sie die Möglichkeit über den Link „Verfügbarkeitsabfrage“ auf der Internetseite ilm-provider.de sich jederzeit über die bei Ihnen zum Abfragezeitpunkt mögliche Internetversorgungsart und deren Geschwindigkeit zu informieren.

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 ilm-provider.de abrufbar oder in unserer Geschäftsstelle abholbar.

Stand: Dezember 2021