

Leistungsbeschreibung Verbraucher

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der Ilm-Provider UG (haftungsbeschränkt), Marienstr. 2,98693 Martinroda (folgend „Ilm-Provider UG“ 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 Produkte

- Fiber (FTTH - Glasfaser bis ins Haus)

Zusätzliche optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Installationsservice
- ab 15 GB Cloud-Speicher
- Papierrechnung per Post
- Laufzeitverkürzung auf 12 Monate
- neue/zusätzliche Rufnummer/n - **Nicht bei Tarif Fiber 25pur!**
- Mobilfunk-Flatrate, national - **Nicht bei Tarif Fiber 25pur!**
- Festnetz-Flatrate Europa - **Nicht bei Tarif Fiber 25pur!**

KAPITEL 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

I. Festnetzverbindungen

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, Genesisbox, 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 Ilm-Provider UG bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

A: Anschluss

Die Ilm-Provider UG überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Ilm-Provider UG 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
- Fernabfragesysteme
- Faxgeräte
- Funkmeldeempfänger (Pager)
- Gefahrenmeldeanlagen (z.B. Brandschutzmelder ect.)
- internetgesteuerte Parkierungsanlagen (z.B. Türöffnungssystem, Rolltore ect.)

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

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

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserverkabelung (Voraussetzung: vorhanden 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 Grundstückseigentümergeklärung).

Die Ilm-Provider UG bietet bei Neuanschlüssen den Kunden für die Installation des Routers/Telefon/Verlegung Netzwerkkabel einen kostenpflichtigen Service in einem Zeitrahmen von drei Stunden an. Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten und muss deshalb zu unseren üblichen Kosten für einen Technikeinsatz als Mehraufwand berechnet werden.

Die Ilm-Provider UG teilt dem Kunden für einen SIP-Anschluss - **nicht bei Fiber25pur!**

- eine Rufnummer mit zwei Sprachkanälen,
- Festnetz-Flatrate

zu.

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Standard Anschluss	2	1
Anlagen Anschluss (nur bei gesonderter Beauftragung)	2 – 30	10 - 100

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der Ilm-Provider UG, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Ilm-Provider UG zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde beliebig viele Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der Ilm-Provider UG von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der Ilm-Provider UG 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 Ilm-Provider UG übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen „Standort“ bzw. „im gleichen Ortsnetz“ verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die Ilm-Provider UG beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Ilm-Provider UG 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 unterschrieben Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die Ilm-Provider UG sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der Ilm-Provider UG zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Ilm-Provider UG 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 (Schallfenster) 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. Die Ilm-Provider UG ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt.

Die Leistungspflicht der Ilm-Provider UG beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die Gesellschaft ist davon abhängig, dass der abgehende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der IIm-Provider UG 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 IIm-Provider UG realisiert, sofern die IIm-Provider UG 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:

- Auslandsanrufe,
- Mobilfunkanrufe

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den IIm-Provider UG-Service eingerichtet.

Folgende Rufnummer-Gassen sind aus Sicherheitsgründen an Ihrem Anschluss gesperrt und können auch nicht freigeschaltet werden:

- Ankommende R-Gespräche
- Verbindungen zum Service „0900 – 1 bis 9“
- Verbindungen zum Service „018 – 1 bis 9“
- Verbindungen zum Service „012xy“
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „0118xy“

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der IIm-Provider UG nicht erreichbar.

Bei einem Anruf zu folgend genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der IIm-Provider UG zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die IIm-Provider UG ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service "0180x",
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern,
- Auslandsverbindungen,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa

Die IIm-Provider UG 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 IIm-Provider UG Sicherheiten zu leisten).

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

E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

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

• 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).

• 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 bei Nutzung einer FRITZ!-Box

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!-Box (Einstellung)

• Anrufweitzerschaltung

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 Anrufweitzerschaltung
- Anrufweitzerschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

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 Gesellschaft zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweitzerschaltung: 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.

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 die IIm-Provider UG 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.

• Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der IIm-Provider UG für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) 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 IIm-Provider UG eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der IIm-Provider UG zur Verfügung gestellt werden.

II. Internetdienstleistungen

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

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

Die IIm-Provider UG ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv4 Adresse zugeteilt. 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 IPv4 prinzipiell nur über IPv4 uneingeschränkt möglich.

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.

- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)
- veraltete oder defekte Ethernet-Kabel
- zu viele Endgeräte
- interne Kabelverlegung von Übergabepunkt (APL) zum Router

Die Ilm-Provider UG ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der Ilm-Provider UG automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Ilm-Provider UG von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Ilm-Provider UG.

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 der Ilm-Provider UG ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von der Ilm-Provider UG 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 Ilm-Provider UG erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Alle Tarife unter dem Produkt Fiber (FTTH) enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. 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.

Tarif	Datenoption	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max.
Fiber25	FTTH 25	16 / 20 / 25 Mbit/s	1 / 4 / 5 Mbit/s
Fiber100	FTTH 100	75 / 80 / 100 Mbit/s	15 / 32 / 40 Mbit/s
Fiber250	FTTH 250	175 / 200 / 250 Mbit/s	15 / 32 / 40 Mbit/s
Fiber500	FTTH 500	300 / 400 / 500 Mbit/s	40 / 70 / 100 Mbit/s
Fiber1000	FTTH 1000	600 / 800/ 1000 Mbit/s	80 / 140 / 200 Mbit/s

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
- 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

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die Ilm-Provider UG 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.

KAPITEL 2 Service-Center

Kunden der Ilm-Provider UG steht zu denen auf der Internetseite veröffentlichten Öffnungszeiten eine Kundenbetreuung (Ilm-Provider UG Service Center) zur Verfügung, die auch unter +49 3677/8929999 oder kostenfrei unter 0800 / 47 456 47 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter info@ilm-provider.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.ilm-provider.com informieren. Im Kundencenter unter www.ilm-provider.com kann die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

KAPITEL 3 Störungen

A: Allgemeines

Die Ilm-Provider UG 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 Ilm-Provider UG hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Die Ilm-Provider UG nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer +49 3677 / 8929 999 oder unter 0800 / 47456 47 entgegen.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Ilm-Provider UG 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 Ilm-Provider UG - 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 der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der Ilm-Provider UG für Störungsmeldungen, Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Ilm-Provider UG (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D: Technikereinsatz

Die Ilm-Provider UG vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers von Montag bis Freitag zwischen 8.00 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.

E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die IIm-Provider UG den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die IIm-Provider UG 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 das von der IIm-Provider UG ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die IIm-Provider UG bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der IIm-Provider UG 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 IIm-Provider UG steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die IIm-Provider UG gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Fiber (FTTH)	97 %
--------------	------

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
- Wartungsarbeiten/Fehler/Defekte durch Fremdfirmen, außerhalb des Einflussbereiches der IIm-Provider UG (z.B. Stromabschaltungen, Hauptglasfaserstrecken, ect.),
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der IIm-Provider UG auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

KAPITEL 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der IIm-Provider UG 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 der IIm-Provider UG 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 IIm-Provider UG, 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 IIm-Provider UG, 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 IIm-Provider UG 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 6 Endgeräte

Für dieses Produkt wird seitens der IIm-Provider UG eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstestellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Fiber	Glasfaser	Fritz!Box 7530 AX + Medienkonverter
Fiber	Glasfaser	Fritz!Box 7590 AX + Medienkonverter
Fiber	Glasfaser	Fritz!Box 5530 AON
Fiber	Glasfaser	Fritz!Box 5590 AON

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der IIm-Provider UG zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt.

Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der IIm Provider UG 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 IIm-Provider UG freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der IIm-Provider UG keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Supportiert werden von der Gesellschaft nur die hier in dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router:

- Fritz!Box

Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.