

Thüringer Netkom GmbH

Postanschrift:
Thüringer Netkom GmbH
Kundenservice
Postfach 100762
07707 Jena
www.netkom.de

Telefon 0361 6000-6033
(Kostenfrei aus dem
Thüringer Netkom Festnetz,
Mobilfunkpreise und Fest-
netzpreise anderer Anbieter
können abweichen)

Fax 0361 652-3334
service@netkom.de

Geschäftsführer:
Karsten Kluge
Hendrik Westendorff

Sitz: Erfurt
Schwerborner Straße 30
99087 Erfurt
Registergericht Jena
HRB 108822
UST-IdNr.DE214626053

Sparkasse Mittelthüringen
IBAN DE24 8205 1000
0125 0040 87
BIC HELADEF1WEM

Produktvarianten

Die Thüringer Netkom GmbH (nachfolgend „Netkom“ genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen IP-basierte Anschlüsse für Internet, Telefonie, TV-Kabelanschluss und ggf. weitere Leistungen in der folgenden Produktvariante:

- ThüringenCable.privat 60 Starter

Voraussetzung ist ein Anschluss an das Netz der Netkom; Anschlüsse sind in immer mehr Gebieten Thüringens verfügbar; Errichtung vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit. Rechnung online inklusive. Call-by-Call und Preselection sind nicht möglich.

Grundvoraussetzung für eine für die o.g. Produktvarianten ist ein TV-Kabelanschluss (ThüringenCable.TV) gegen gesondertes Entgelt.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Netkom für Breitbanddienstleistungen („AGB Breitbanddienstleistungen“), die Regelungen des Beiblatts TV-Kabelanschluss („AGB TV-Kabelanschluss“) sowie die bei Auftragserteilung jeweils gültige Preisliste ThüringenCable.privat.

Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen

Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Netkom. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

Bei einem Produktwechsel in einen Vertrag mit höherer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von ThüringenCable.privat 60 Starter in ThüringenCable. privat 125) gilt die neue Vertragslaufzeit von 24 Monaten ab dem vertraglich vereinbarten Datum bzw. mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung, soweit eine solche Vereinbarung nicht getroffen wurde. Der Produktwechsel in einen Vertrag mit niedrigerer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von ThüringenCable.privat 60 Starter in ThüringenCable.privat 25) ist nur nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.

Optionale Leistungen (z. B. Auslandsflatrates, Mobilfunkpakete) können gemäß der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preisliste ThüringenCable.privat jederzeit ohne Einfluss auf die Laufzeit des Vertrages hinzugebucht und zum Ende eines Monats wieder gekündigt werden.

Internet, IP-Adressen

Netkom ermöglicht dem Kunden den Zugang zum öffentlichen Internet. Sie behält sich die Vergabe öffentlicher, dynamischer IP-Adressen oder privater NAT-Adressen vor (IPv4).

Der Zugang zum öffentlichen Internet wird ohne Beschränkung des Datenvolumens ermöglicht (Flatrate).

Router

Der Kunde benötigt zur Nutzung der ThüringenCable.privat -Produkte aufgrund der eingesetzten Übertragungsverfahren zwingend ein Kabelmodem/Router.

Die Überlassung eines solchen Routers ist nicht Gegenstand des Vertrages. Die Netkom bietet dem Kunden optional Kabelmodems zur Miete an.

Der Kunde kann darüber hinaus handelsübliche eigene Router einsetzen, falls diese die Anforderungen des Netzes und der eingesetzten Übertragungstechnik und -verfahren erfüllen.

Netkom weist ausdrücklich darauf hin, dass sie für Router, die nicht von ihr bezogen worden sind, keinerlei Support erbringt.

Die Angabe der Routermodelle findet aufgrund der Produktentwicklung unter Vorbehalt statt. Sollte zum Bestellzeitpunkt ein Routermodell nicht mehr verfügbar sein, wird technisch gleichwertiger Ersatz geliefert.

Übertragungsgeschwindigkeiten

Die vom Kunden nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit wird maßgeblich von den vom Kunden eingesetzten Endgeräten, Betriebssystemen und Software, den ausgewählten Servern sowie von der Auslastung der Internet Backbones beeinflusst.

Die Netkom nutzt zur Anbindung des Kunden die vorhandene Kabel-Infrastruktur der Netzebene 4. Diese kann je nach Länge, Querschnitt und Schaltpunkt, die Qualität und somit die verfügbare Bandbreite des übertragenen Signals beeinflussen.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der unten genannten Minimal- und Maximalwerte (Spannen) kann deshalb nicht verbindlich zugesagt werden.

Die Down- und Uploadgeschwindigkeiten der ThüringenCable.privat-Produkte liegen innerhalb der angegebenen Spannen:

Übertragungsgeschwindigkeiten von ThüringenCable.privat Starter

60	
Downloadgeschwindigkeit	35 bis 60 Mbit/s
Uploadgeschwindigkeit	3,5 bis 5 Mbit/s

Werden die für das beauftragte ThüringenCable.privat-Produkt „ThüringenCable.privat 60 Starter“, angegebenen Minimalwerte nicht erreicht, kann der Kunde ohne zusätzliche Kosten in das ThüringenCable.privat-Produkt mit der nächstniedrigeren Übertragungsgeschwindigkeit zu dem hierfür geltenden Entgelt wechseln.

Der Kunde kann die ihm zur Verfügung stehende tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des Netkom-IP-Netzes mit einem von Netkom zur Verfügung gestellten Softwaretool ermitteln. Der Zugang zu diesem Tool ist über das Kundenportal möglich.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des überlassenen IP-basierten Anschlusses für Internet und Telefonie beträgt 97,5 Prozent im Jahresdurchschnitt.

- Bei der Ermittlung von Ausfallzeiten werden folgende Punkte nicht berücksichtigt:
- Wartungsarbeiten innerhalb der Regelwartungsfenster (werktags 0:00 bis 6:00 Uhr)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen

Die vom Kunden eingesetzten Endgeräte inklusive des Routers benötigen zur Nutzung der Internet- und Telefonieleistungen eine eigene Stromversorgung. Dies gilt auch für Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112.

Telefonie

Im beauftragten ThüringenCable.privat-Produkt ist ein paketorientierter IP-Telefondienst auf Basis des SIP-Protokolls (sog. SIP-Mehrgeräteanschluss) enthalten.

Netkom stellt dem Kunden die unten aufgeführten Sprachkanäle zur Verfügung.

Netkom teilt dem Kunden im Rahmen des beauftragten ThüringenCable.privat-Produktes die unten aufgeführte Anzahl von Ortsnetzzurufnummern zu. Alternativ können von anderen Anbietern zugeteilte Rufnummern in das Netz der Netkom übertragen werden (Portierung). Bei Rufnummernmitnahme wird die Netkom den gesetzlichen Vorgaben, insbesondere nach §59 TKG, einhalten. Weitere Rufnummern können optional zu den in der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preisliste ThüringenCable.privat genannten Konditionen genutzt werden. Die Vergabe bzw. Übernahme von durchwahlfähigen Rufnummernblöcken ist nur nach individueller Abstimmung möglich. Bei einem Anbieterwechsel wird Netkom die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere nach § 59 TKG einhalten.

Telefonie mit ThüringenCable.privat Starter

60	
Rufnummern	3
Sprachkanäle	2

Der Telefondienst enthält eine Flatrate, die Standardgespräche ins deutsche Festnetz umfasst; ausgenommen sind Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern.

Zum Schutz der Kunden vor unerwünschten kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummernergasse 008 ...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummernergasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet Netkom diese Dienste wieder frei. Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Sogenannte Call-by-Call-Vorwahlen können aus dem Netz der Netkom nicht genutzt werden, Preselection-Voreinstellungen sind nicht möglich.

Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des Kunden an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Eine fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung ist möglich.

Bei Notrufen (110, 112) erfolgt immer eine Rufnummernübermittlung.

Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

Der Telefondienst bietet folgende weitere Leistungsmerkmale:

Leistungsmerkmale

ThüringenCable.privat Starter	
Anklopfen (CW)	Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.
Anrufweitschaltung	<p>Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ständig (CFU) b) bei besetzt (CFB) c) falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wird (CFNR) <p>Es werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Anrufweiterleitung ist bei Einrichtung des Anschlusses deaktiviert und wird vom Kunden an seinem Anschluss selbstständig festgelegt und ein- bzw. ausgeschaltet.</p>
Dreierkonferenz (3PTY)	Herstellen und gleichzeitige Nutzung

von zwei Verbindungen Rückfragen/Makeln (CT/CH) Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Der bereitgestellte ThüringenCable.privat-Anschluss darf, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt. Nutzt der Kunde den ThüringenCable.privat-Anschluss an einem Standort, der nicht mit dem angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich! Beim Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

Netkom ist gesetzlich verpflichtet, ihre Kunden darauf hinzuweisen, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Dies umfasst insbesondere, aber nicht abschließend, Werbeanrufe, unrealistische Gewinnmitteilungen oder Fax-Spamming über die dem Kunden zugeteilten Rufnummern.

Einzelverbindungs nachweis

Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt Netkom im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis), die alle abgehenden Verbindungen so aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Entsprechend dem Wunsch des Kunden werden die Zielrufnummern der Verbindungen um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Position zusammengefasst.

Kundenportal

Netkom ermöglicht dem Kunden einen Zugang zu einem Internet-Kundenportal.

Im Kundenportal kann der Kunde seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und verwalten, Rechnungen und Einzelbindungsnachweise abrufen sowie individuelle Einstellungen der Telefonie (z.B. Anrufsperrern, Anrufweiterschaltungen/Rufumleitungen, Sprachbox, MailtoFax/FaxtoMail) vornehmen.

Rechnung

Die Rechnungen sowie – falls beauftragt – der Einzelbindungsnachweis werden dem Kunden im Kundenportal bereitgestellt. Der Kunde erhält per E-Mail einen Hinweis auf die Bereitstellung einer neuen Rechnung.

TV-Kabelanschluss

Verfügbare Radio-/Fernsehprogramme und Änderungen

Voraussetzung für die Nutzung der von Netkom bereitgehaltenen Radio- und Fernsehprogramme im Rahmen der Produktvariante ThüringenCable.privat 60 Starter ist ein aktiver TV-Kabelanschluss der Netkom sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung vom Übergabepunkt bis zur Anschlussdose in der Wohnung des Kunden (Multimediadose) erforderlich.

Die Hausinstallation bzw. Hausverkabelung vom Übergabepunkt bis zur Anschlussdose ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Die Signalübermittlung erfolgt digital und setzt für die Nutzung der frei empfangbaren Radio- und Fernsehprogramme eine betriebsfähige Multimediadose sowie ein für den Anschluss geeignetes Endgerät (z.B. Fernsehen mit integriertem digitalem Empfangsteil/Kabelreceiver) voraus.

Netkom übermittelt Radio- und Fernsehprogramme an mindestens eine bestehende Multimediadose. Das Angebot von Radio- und Fernsehprogrammen ist abhängig von der entsprechenden Versorgung des Gebäudes. Die aktuell verfügbaren Programme für die Produktvariante ThüringenCable.privat 60 Starter kann der Kunde unter www.netkom.de einsehen.

Der Empfang bestimmter Radio- und/oder Fernseh-Programme kann während der Vertragslaufzeit aufgrund von neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen, vertraglicher Vereinbarungen oder aufgrund Entscheidungen Dritter (wie z.B. Behörden, Landesmedienanstalten und der Wohnungswirtschaft) sowie durch Einstellung eines Senders durch den Programmanbieter wegfallen.

Netkom ist jederzeit berechtigt, neue Radio- und/oder TV-Programme hinzuzufügen, bestehende Programme zu entfernen.

Um die Inhalte von HDTV-Angeboten empfangen und optimal darstellen zu können, benötigt der Kunde Endgeräte, die HDTV-Signale verarbeiten können sowie ein für hochauflösende Darstellungen geeignetes Display.

Die Bereitstellung und Überlassung von zum Empfang der Radio- und TV-Signale geeigneter Endgeräte sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Soweit der Kunde Inhalte auf einem eigenen Endgerät/Festplatte (z.B. Fernseher, Videorecorder etc.) speichert, ist er für die Sicherung der gespeicherten Inhalte allein verantwortlich. Im Falle eines Datenverlusts hat der Kunde keinen Anspruch auf Reproduktion verlorengegangener Daten.

Zusätzlich buchbare Optionen von Drittanbietern

Soweit die Programmsignale verschlüsselt übertragen werden, sind eine SmartCard und ggf. ein geeignetes Entschlüsselungsmodul von entsprechenden Dritt-Anbietern erforderlich. Es gelten insoweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die zum Zeitpunkt der Buchung gültige Preisliste des Dritt-Anbieters.

Installation

Der Kunde erhält von Netkom alle zur Inbetriebnahme des beauftragten ThüringenCable.privat Starter Anschlusses benötigten Informationen und Zugangsdaten.

Der Kunde erhält rechtzeitig eine Information, wenn am Tag der Anschaltung seine Anwesenheit am Installationsort notwendig ist.

Am Anschalttag steht dem Kunden kostenfrei telefonische Hilfe bei der Einrichtung des Anschlusses zur Verfügung.

Die Vor-Ort-Einrichtung des ThüringenCable.privat Starter Anschlusses durch einen Servicetechniker ist zu den in der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung jeweils gültigen Preisliste ThüringenCable.privat genannten Konditionen optional möglich.

Entstörung

Netkom beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen und Systeme im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten unverzüglich.

Störungsmeldungen werden jederzeit unter der Service-Rufnummer 0361-6000 6033 entgegengenommen (kostenfrei aus dem Thüringer Netkom Festnetz, Mobilfunkpreise und Festnetzpreise anderer Anbieter können abweichen).

Bei Störungsmeldungen, die Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 19:00 Uhr eingehen, beseitigt Netkom die Störung i. d. R. innerhalb von 24 Stunden. Bei Störungsmeldungen außerhalb dieser Zeiten beginnt die Entstörzeit am darauffolgenden Werktag um 8:00 Uhr, jedoch nicht am Samstag, Sonntag oder an gesetzlichen Feiertagen.

Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen Samstag, Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung wird innerhalb der Entstörzeit zumindest so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Wenn es zur Entstörung erforderlich ist, vereinbart Netkom mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin (Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr) für den Besuch eines Servicetechnikers.

Ist die Entstörung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörzeit gilt in diesem Fall als eingehalten. Netkom informiert den Kunden über die Entstörung. Weitere Regelungen zur Entstörung sind den jeweils gültigen AGB Breitbanddienstleistungen zu entnehmen.

Preise

Die monatlichen und einmaligen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen sind der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung der Leistungen jeweils aktuellen Preisliste ThüringenCable.privat zu entnehmen.

Stand: 11.09.2023