ThüringenDSL.business

Leistungsbeschreibung

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 und ggf. weitere Leistungen in den folgenden Produktvarianten:

- ThüringenDSL.business 50
- ThüringenDSL.business 100
- ThüringenDSL.business 175
- ThüringenDSL.business 250

Voraussetzung ist ein Anschluss an ein Netz der Netkom-Kooperationspartner; Anschlüsse sind in immer mehr Gebieten Thüringens verfügbar; Errichtung vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit. Rechnung online inklusive. Call-by-Call und Preselection sind nicht möglich.
Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Netkom für Breitbanddienstleistungen („ThüringenDSL.“) sowie die Preisliste ThüringenDSL.business.

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 24 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 ThüringenDSL.business 50 in ThüringenDSL.business 100) verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um 24 Monate. Der Produktwechsel in einen Vertrag mit niedrigerer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von ThüringenDSL.business 100 in ThüringenDSL.business 50) ist nur nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.
Optionale Leistungen (z. B. zusätzliche Mobilfunkpakete, feste IP-Adresse) gemäß Preisliste können jederzeit ohne Einfluss auf die Laufzeit des Vertrages hinzugebucht und zum Ende eines Monats wieder gekündigt werden.
Für die Option IPTV gelten die Laufzeiten und Verlängerungszeiträume gemäß der „Leistungsbeschreibung IPTV“ und den „AGB IPTV“.

Internet, IP-Adressen

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

Ein Unternehmen der: TEAG

Eine feste IP-Adresse kann vom Kunden gemäß Preisliste optional hinzugebucht werden.
Der Zugang zum öffentlichen Internet wird ohne Beschränkung des Datenvolumens ermöglicht (Flatrate).

Router

Der Kunde benötigt zur Nutzung der ThüringenDSL.business-Produkte aufgrund der eingesetzten Übertragungsverfahren zwingend einen VDSL2-/Vectoring Router.
Die Überlassung eines solchen Routers ist nicht Gegenstand des Vertrages. Die Netkom bietet dem Kunden optional VDSL-/Vectoring Router zum Kauf oder 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 und von der Netkom freigegeben sind.
Eine Übersicht der für die Nutzung der ThüringenDSL.business-Produkte geeigneten Routermodelle und der darüber hinaus ggf. notwendigen Software- bzw. Firmwareversion der Router wird auf einer separaten Routerliste unter Webseite Thüringer Netkom veröffentlicht.
Netkom weist ausdrücklich darauf hin, dass sie für Router, die nicht von ihr bezogen worden sind, keinerlei Support erbringt.

Übertragungsgeschwindigkeit

Die vom Kunden nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit wird maßgeblich von den vom Kunden eingesetzten Endgeräten, Betriebssystemen und Software, den angewählten Servern sowie von der Auslastung der Internet Backbones beeinflusst.
Die Netkom behält sich vor, zur Anbindung des Kunden an ihren IP-Backbone die Teilnehmeranschluss- leitung (TAL) von Dritten zu beziehen. In Abhängigkeit vom beauftragten Produkt wird die technisch maximal mögliche Übertragungsrate eingerichtet. Die tatsächlich bereitgestellte Bandbreite wird von der Qualität (insbesondere Länge, Querschnitt, Schaltpunkte) der jeweils zur Verfügung stehenden
TAL beeinflusst.
Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der unten genannten Minimal- und Maximalwerte (Spannen) kann deshalb nicht verbindlich zugesagt werden.

Die Download- und Uploadgeschwindigkeiten der ThüringenDSL.business-Produkte liegen innerhalb der angegebenen Spannen.

Übertragungsgeschwindigkeiten von ThüringenDSL.business

	50	100	175	250
Downloadgeschwindigkeit	10 bis 50 Mbit/s	51 bis 100 Mbit/s	105 bis 175 Mbit/s	175 bis 250 Mbit/s
Uploadgeschwindigkeit	2 bis 10 Mbit/s	11 bis 40 Mbit/s	20 bis 40 Mbit/s	20 bis 40 Mbit/s

Werden die für das beauftragte ThüringenDSL.business 100-Produkt angegebenen Spannen nicht erreicht, kann der Kunde ohne zusätzliche Kosten in das ThüringenDSL.business 50-Produkt zu dem hierfür geltenden Entgelt wechseln. Werden die für das beauftragte ThüringenDSL.business 50- Produkt angegebenen Minimalwerte nicht erreicht, so kann der Kunde den Vertrag außerordentlich kündigen.
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 ThüringenDSL.business-Produkt ist ein paketorientierter IP-Telefondienst auf Basis des SIP-Protokolls (sog. SIP-Mehrgeräteanschluss) enthalten.
Die Netkom stellt dem Kunden die unten aufgeführten Sprachkanäle zur Verfügung.
Die Netkom teilt dem Kunden im Rahmen des beauftragten ThüringenDSL.business-Produktes die unten aufgeführte Anzahl von Ortsnetzrufnummern 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 Preisliste 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 ThüringenDSL.business

	50	100	175	250
Rufnummern	3	3	3	3
Sprachkanäle	2	2	2	2
Weitere mögliche Sprachkanäle	2	2	2	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 (Rufnummerngasse 008 ...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (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

	ThüringenDSL.business
Anklopfen (CW)	Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.
Anrufweiterschaltung	Weiterleiten der ankommenden Verbindung zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden: a) ständig (CFU) b) bei besetzt (CFB) c) falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wird (CFNR) Es werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Anrufweiterleitung ist bei Einrichtung des Anschlusses deaktiviert und wird vom Kunden an seinem Anschluss selbständig festgelegt und ein- bzw. ausgeschaltet.
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 Netzzusammenhaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Die bereitgestellten ThüringenDSL.business-Anschlüsse dürfen, 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 ThüringenDSL.business-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.

Einzelverbindungsnachweis

Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt Netkom im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung

(Einzelverbindungsnachweis), 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

Die Netkom ermöglicht dem Kunden einen Zugang zu einem Internet-Kundenportal.
Im Kundenportal kann der Kunde seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und verwalten, Rechnungen und Einzelverbindungsnachweise abrufen sowie individuelle Einstellungen der Telefonie (z. B. Anruf- sperren, Anrufweiterschaltungen/Rufumleitungen, Sprachbox, Mailto-Fax/FaxtoMail) vornehmen.

Rechnung

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

Installation

Der Kunde erhält von Netkom alle zur Inbetriebnahme des beauftragten ThüringenDSL.business- 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 ThüringenDSL.business-Anschlusses durch einen Servicetechniker ist zu den in der Preisliste genannten Konditionen optional möglich.

Entstörung

Die Netkom beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen und Systeme im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten unverzüglich.
Störungsmeldungen werden jederzeit unter der Service-Rufnummer 0361-652 4455 entgegengenommen. (kostenfrei aus dem Thüringer Netkom Festnetz, Mobilfunkpreise und Festnetzpreise anderen 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 die 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. Die Netkom informiert den Kunden über die Entstörung.
Weitere Regelungen zur Entstörung sind den jeweils gültigen AGB´s für Breitbanddienstleistungen zu entnehmen.

Preise

Die monatlichen und einmaligen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen sind der jeweils aktuellen Preisliste ThüringenDSL.business zu entnehmen.

Stand: 26.08.2026

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

Telefon +49 361 6000-6033 (kostenfrei aus dem Thüringer-Netkom-Festnetz, Mobilfunkpreise und Festnetzpreise anderer Anbieter können abweichen)

Fax +49 361 652-3334
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