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

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 Festnetzpreise anderen 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

1. Identität des Vertragspartners

Thüringer Netkom GmbH
Schwerborner Straße 30
99087 Erfurt

Telefon: 0361-652 3001
Fax: 0361-652 3334
Email: info@netkom.de

Kundenservice:
Thüringer Netkom
Kundenservice
Postfach 100762
07707 Jena

www.netkom.de
Telefon: 0361-6000 6033
Fax: 0361-652 3334
E-Mail: service@netkom.de

Amtsgericht Jena HRB 108822

2. Wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen

Die wesentlichen Eigenschaften der Waren und Dienstleistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, den jeweiligen Produktinformationsblättern sowie der jeweiligen Vertragszusammenfassung.

3. Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen

Die monatlichen und einmaligen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste.

4. Liefer- und Leistungsbedingungen

4.1. Zeitangaben der Netkom zur Bereitstellung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der Schrift- oder Textform.
Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte der Netkom wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber der Netkom nicht nachkommt. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von der Netkom nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.

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

4.3. 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.

Ein Unternehmen der:
TEAG

4.4. Die Leistungsverpflichtung der Netkom gemäß der Leistungsbeschreibung gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit Netkom mit der erforderlichen Sorgfalt kongruente Deckungsgeschäfte geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Netkom 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 die Netkom 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. Netkom wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten.

4.5. Ereignisse höherer Gewalt, die Netkom die vertragliche Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen Netkom, 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 Netkom unverschuldet sind. Netkom wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten.

4.6. Netkom 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.

5. Zahlungsbedingungen

5.1. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte stellt Netkom jeweils im laufenden Monat, nutzungsabhängige Entgelte jeweils im Folgemonat in Rechnung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonates zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/Anzahl der Monatstage des abgerechneten Monats des monatlichen Entgeltes berechnet.

5.2. Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen nutzungsunabhängigen Entgelte.

6. Mängelhaftungsrechte

6.1. Kaufvertrag: Wenn kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, hat der Kunde eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften der Netkom schriftlich anzuzeigen, und zwar bei erkennbaren Mängeln bzw. dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Empfang der Lieferung und bei anderen Mängeln, die innerhalb dieser Frist auch bei sorgfältiger Prüfung nicht entdeckt werden können, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Entdeckung.

6.2. Mietvertrag: Die verschuldensunabhängige Haftung der Netkom auf Schadensersatz gem. § 536a Abs. 1 BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

6.3. Gegenüber Unternehmern beträgt die Gewährleistungsfrist für Sach- und Rechtsmängel ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die vorstehende Verjährungsfrist gilt auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden, die auf einem Mangel der Sache beruhen, es sei denn die Anwendung der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung (§§ 195, 199 BGB) würde im Einzelfall zu einer kürzeren Verjährung führen. Schadensersatzansprüche wegen einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz verjähren jedoch ausschließlich nach den gesetzlichen Vorschriften.

6.4. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

7. Datenschutz und Personenbezogene Daten

Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten enthält das Informationsblatt „Datenschutzinformation“, abrufbar unter www.netkom.de/Datenschutz.

8. Besondere Bestimmungen zu Vertragslaufzeit/Kündigung

8.1. 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.

8.2. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist einen Monat. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, ist der Vertrag erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Kunde den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Netkom weist den Kunden rechtzeitig vor Verlängerung (i) auf die Verlän-gerung des Vertrages, (ii) die Möglichkeit, die Verlängerung durch rechtzeitige Kündigung zu verhindern, und (iii) das Recht, einen verlängerten Vertrag zu kündigen hin.

9. Informationen über Entschädigungen

9.1. Wird (i) der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen oder wird (ii) ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von Netkom versäumt, kann der Kunde von Netkom als abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeits-tag der Unterbrechung eine pauschale Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Verzögerung bzw. die Versäumnis des Termins zu vertreten hat. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 59 Abs. 4 TKG.

9.2. Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Aus-falls des Dienstes eine Entschädigung von Netkom verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 58 Abs. 3 TKG.

9.3. Der Kunde, der ein Verbraucher ist, kann von Netkom unter bestimmten Voraussetzungen eine pauschale Entschädigung verlangen, wenn Netkom einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt. Dies gilt nicht, wenn der Verbraucher die Versäumnis des Termins zu vertreten hat. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 58 Abs. 4 TKG.

9.4. Im Falle von (i) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von Netkom in der Leistungsbeschreibungen angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungs-mechanismus ermittelt wurden, oder (ii) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen Leistung des Telefoniedienstes und der von Netkom in der Leistungsbeschreibung angegebenen Leistung eines Telefondienstes, ist ein Kun-de, der Verbraucher ist, berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die Einzelheiten ergeben sich aus § 57 Abs. 4 TKG.

10. Widerrufsrechte

Sofern Sie als Verbraucher gemäß § 312b BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz nach § 312c BGB (beispielsweise Online) einen Vertrag mit der Netkom abschließen, können Sie diesen Vertrag nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen widerrufen, sofern sie nicht in gesetzlich zulässiger Weise auf ihr Widerrufsrecht verzichtet haben:

10.1 Widerrufsbelehrung für Verträge betreffend Internetzugang, Telefonie, Weiterleitung von Rundfunksignalen

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht
Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen einen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Thüringer Netkom GmbH, Kundenservice, Postfach 100762, 07707 Jena, Telefon 0361 6000-6033, E-Mail service@netkom.de) mittels einer eindeutigen Erklärung, (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das von der Netkom bereitgestellte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs
Wenn Sie den Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf des Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen einer Rückzahlung Entgelte berechnet.

10.2 Widerrufsbelehrung für Kaufverträge über Hardware:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht
Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Sollten Sie mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und diese Waren getrennt geliefert werden, so beginnt die Widerrufsfrist erst ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Sollte ein Vertrag über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken vorliegen, so beginnt die Widerrufsfrist ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Thüringer Netkom GmbH, Kundenservice, Postfach 100762, 07707 Jena, Telefon 0361 6000-6033, E-Mail service@netkom.de) mittels einer eindeutigen Erklärung, (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder einer E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das von der Netkom bereitgestellte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs
Wenn Sie den Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf des Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen der Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Ware zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an TES Thüringer Energie Service GmbH, Leibnizstraße 73, 07548 Gera zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.