Leistungsbeschreibung Sprach- und Internet-Dienstleistungen

Allgemeines
Der Leistungsumfang für Dienstleistungen von der Lünecom, Kommunikationslösungen GmbH, Volgerstraße 4, 21335 Lüneburg (folgend „Lünecom" genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Die Lünecom erbringt auf der genannten vertraglichen Grundlage Leistungen für sämtliche Produkte.

I. Internet-Dienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internet-Dienstleistungen der Lünecom bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die Lünecom vermittelt dem Kunden (w/m/d) im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Die Lünecom ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden (w/m/d) eine dynamische IPv6-Adresse zugeteilt, sowie eine dynamische, für die Lünecom private IPv4-Adresse. Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden (w/m/d) über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv6 prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die Lünecom verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden (w/m/d), insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Leitungswege ab APL, Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die Lünecom ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs im Jahresdurchschnitt bei 98% bzw. 97,5% liegt (vgl. Kapitel 5). Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der Lünecom automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Lünecom von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Lünecom.

Bei dem Internet-Anschluss des Kunden (w/m/d) erhält der Kunde (w/m/d) einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses (APL). Dieser bildet den Übergabepunkt zum Netz der Lünecom.

Der Aufbau einer Internet-Verbindung ist nur vom Anschluss des Kunden (w/m/d) gestattet. Ebenfalls ist der Kunde (w/m/d) dafür verantwortlich, dass er für seinen Internet-Zugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder Ähnliches). Bei Bedarf stellt die Lünecom die notwendigen Informationen dem Kunden (w/m/d) zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefonie-Dienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden (w/m/d) genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden (w/m/d)) aus dem Telekommunikationsnetz der Lünecom ist nicht möglich.

Hinweis:
Für den von der Lünecom bereitgestellten Internet-Zugang 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 Lünecom erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte/Pakete enthalten für den Kunden (w/m/d) einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internet-Zugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden (w/m/d) genutzten und beauftragten Anschluss.

- Fiber 50/10
- Fiber 100/20 und Fiber 100/10
- Fiber 200/20
- Fiber 250/100
- Fiber 500/50, Fiber 500/100 und Fiber 500/250
- Fiber 1.000/500
- Fiber 10.000/1.000
- VDSL 25.000/5.000
- VDSL 50.000/10.000

Der Internet-Zugang 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.

Produkt	Datenoption	Downstream in MBit/s min./norm./max.	Upstream in MBit/s min./norm./max.
Fiber 50/10	Glasfaser	30 / 45 / 50	6 / 9 / 10
Fiber 100/20	Glasfaser	60 / 90 / 100	12 / 18 / 20
Fiber 100/10	Glasfaser	80 / 90 / 100	8 / 9 / 10
Fiber 200/20	Glasfaser	160 / 180 / 200	16 / 18 / 20
Fiber 250/100	Glasfaser	200 / 225 / 250	80 / 90 / 100
Fiber 500/250	Glasfaser	400 / 450 / 500	200 / 225 / 250
Fiber 500/100	Glasfaser	400 / 450 / 500	80 / 90 / 100
Fiber 500/50	Glasfaser	500 / 450 / 300	50 / 45 / 30
Fiber 1.000/500	Glasfaser	800 / 900 / 1.000	400 / 450 / 500
Fiber 10.000 /500	Glasfaser	8.000 / 9.000 / 10.000	800 / 900 / 1.000
VDSL 25.000/5.000	VDSL	15 / 20 / 25	3 / 4 / 5
VDSL 25.000/5.000	VDSL	17,5 / 20 / 25	3,5 / 4 / 5
VDSL 50.000/10.000	VDSL	35 / 40 / 50	7 / 8 / 10
VDSL 50.000/10.000	VDSL	30 / 40 / 50	6 / 8 / 10

Hinweis:
Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden (w/m/d) des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internet-Anschluss des Kunden (w/m/d) erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- physikalische Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (w/m/d) (z.B. Leitungslänge, Leitungsdurchmesser, Anzahl, Verteiler),
- Netzwerk des Kunden (w/m/d) (LAN-Eigenschaften) und darin eingesetzte Hardware und Software
- Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- angeschlossene Endgeräte des Kunden (w/m/d) (z.B. Router, PC, Betriebssystem)
- WLAN-Eigenschaften

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

Die Lünecom wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonie-Leistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z.B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

II. Sprachdienstleistungen/ Festnetzverbindungen (optional)

NOTRUFE
Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Router, Medienkonverter, 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 Telefonie-Leistung 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 AGB der Lünecom bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern).

A. Anschluss

Die Lünecom überlässt dem Kunden (w/m/d) Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Lünecom hat die Wahl in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden (w/m/d) 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
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- und ähnliche Installationen

Sollten solche Anlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der Lünecom schriftlich bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Leitung in das Gebäude des Kunden (w/m/d) (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Netz der Lünecom, d.h. Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes: Übergabepunkt und Netzabschlussgerät (CPE) neben dem Abschlusspunkt-Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller/EG des Gebäudes Voraussetzungen in jedem Fall: Eine vom Eigentümer (w/m/d) der Liegenschaft unterzeichnete Nutzungsvereinbarung oder Grundstückseigentümererklärung.

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen im Gebäude ab dem APL (Netzebene 4) ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Lünecom teilt dem Kunden (w/m/d) je Anschlussart für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder mehrere Rufnummern zu.

B. Rufnummernvergabe/Rufnummernportierung

Die Anzahl der zugeteilten Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche) ist dem jeweiligen Auftrag zu entnehmen. Die Sprachkanäle werden per SIP-Anschluss realisiert.

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde (w/m/d) automatisch aus dem Rufnummernkontingent der Lünecom, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Lünecom zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde (w/m/d) bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der Lünecom von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde (w/m/d) mit der Lünecom 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 Lünecom übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Anschlussort im selben Ortsnetzbereich verbleibt.

C. Anbieterwechsel/Ablauf

Der Kunde (w/m/d) kann die Lünecom beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Lünecom zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden (w/m/d) auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden (w/m/d) zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die Lünecom eine Gebühr je Rufnummer.

Mit dem unterschrieben Portierungsformular willigt der Kunde (w/m/d) ein, dass die Lünecom sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden (w/m/d) in das Netz der Lünecom zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Lünecom 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 (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem Telekommunikationsgesetz (TKG) max. 24 Stunden). 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 ggf. ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die Lünecom ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Lünecom 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 über das Netz der Lünecom realisiert, sofern die Lünecom 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 (w/m/d), bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Sonderrufnummern
- Auslandsverbindungen
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den Lünecom-Service eingerichtet.

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

Der Kunde (w/m/d) kann die Lünecom auch damit beauftragen, die Nutzung von bestimmten Rufnummernbereichen zu sperren (z.B. 0900x, 0180x, 0137x).

Die Lünecom ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn ein erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko droht. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden (w/m/d) freigeschaltet (ggf. sind der Lünecom Sicherheiten zu leisten).

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde (w/m/d) direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der Lünecom zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die Lünecom ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

Im Rahmen der Telefonie-Dienstleistungen der Lünecom können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection nicht möglich).

E. Kostenfreie Leistungsmerkmale von Sprachanschlüssen

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden (w/m/d) diese unterstützt.

Anzeige der Rufnummer des Anrufers (w/m/d)
Die Rufnummer des Anrufers (w/m/d) wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer (w/m/d) unterdrückt wird.

Übermittlung der eigenen Rufnummer
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen (w/m/d) übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner (w/m/d) ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde (w/m/d) die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde (w/m/d) kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung eines Routers
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen (w/m/d) übermittelt. Die Aktivierung/Deaktivierung erfolgt direkt am Router (Einstellung).

Anrufweiterschaltung
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden (w/m/d) für seinen Anschluss. Der Kunde (w/m/d) kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiterschaltung
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde (w/m/d) bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetzanschluss der Lünecom zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde (w/m/d) ist verpflichtet, den Teilnehmer (w/m/d) darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde (w/m/d) das Einverständnis des Teilnehmers (w/m/d) zu besitzen.

F. Kostenpflichtige Leistungsmerkmale von Sprachanschlüssen

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 Lünecom für den Kunden (w/m/d) 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.

Anschlusssperre (abgehend)
Auf Wunsch des Kunden (w/m/d) kann ein Anschluss von der Lünecom für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde (w/m/d) auch ankommende Verbindungen (Vollsperre) 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 (w/m/d) kann bei einem Anschluss der Lünecom eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der Lünecom zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)
Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt die Lünecom standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde (w/m/d) kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde (w/m/d) kann die Lünecom damit beauftragen, seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gespräche entfernen zu lassen, die Löschung ist kostenpflichtig.

III. Lünecom-Hotline

Kunden (w/m/d) der Lünecom steht von Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr eine Kundenbetreuung (Lünecom Hotline) zur Verfügung, die unter +49 4131 70 66 777 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist unter kontakt@luenecom.de ebenfalls per E-Mail erreichbar. Kunden (w/m/d) können sich dazu unter www.luenecom.de informieren. Der Kunde (w/m/d) kann unter https://shop.luenecom.de in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

IV. Störungen

A. Allgemeines

Die Lünecom beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden (w/m/d). Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die Lünecom hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B. Annahme der Störungsmeldung

Die Lünecom nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer +49 4131 789 64 44 entgegen. Bitte beachten Sie, dass der Einsatz unserer Servicetechniker (w/m/d) außerhalb der Wochenarbeitszeit und an gesetzlichen Feiertagen kostenpflichtig ist.

C. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Lünecom die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden (w/m/d). Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden (w/m/d) über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der Lünecom-Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten. Sie wird zu erhöhten Sätzen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

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 Lünecom. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Lünecom (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D. Technikereinsatz

Die Lünecom vereinbart mit dem Kunden (w/m/d), soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers (w/m/d) werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden (w/m/d) zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden (w/m/d) zu vertretenden Gründen eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E. Rückmeldung

Die Lünecom informiert den Kunden (w/m/d) nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde (w/m/d) zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde (w/m/d) am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der Lünecom ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde (w/m/d) ist jederzeit berechtigt, einen entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die Lünecom bemüht sich den Kunden (w/m/d) auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

V. Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der Lünecom finden in der Regel zwischen 20.00 Uhr und 6.00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Lünecom-Dienstleistungen je Sparte (Sprach- und Datendienste) für einen Kunden (w/m/d) zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der Lünecom steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Lünecom gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Fiber 50, 100, 200, 250, 500, 1.000, 10.000	98%
VDSL 25.000, 50.000	97,5%

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:
(Gesamtzahl Minuten des Jahres – Gesamtzahl Nichtverfügbarkeit Minuten des Jahres) / Gesamtzahl Minuten des Jahres

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Lünecom auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden (w/m/d) oder
- in Fällen höherer Gewalt

VI. Pönale Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

A. Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der Lünecom nicht innerhalb von 2 Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde (w/m/d) ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Kunde (w/m/d) hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am 3. und 4. Tag 5,00 € oder 10% der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, und
- ab dem 5. Tag 10,00 € je Tag oder 20% 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 dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden (w/m/d) eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde (w/m/d) wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Lünecom geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 3 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden (w/m/d), 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

B. Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden (w/m/d) länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde (w/m/d) von der Lünecom, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde (w/m/d) hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10,00 € je Tag oder
- 20% der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Das Recht des Kunden (w/m/d), 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.

C. Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden (w/m/d) vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde (w/m/d) von der Lünecom, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10,00 € für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Kunden (w/m/d), 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.

D. Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 4, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Lünecom in den Fällen der §§ 58 Abs. 4, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Kunde (w/m/d) für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde (w/m/d) hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10,00 € je Tag oder
- 20% der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

je nachdem, welcher Betrag höher ist.

VII. Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens der Lünecom eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden (w/m/d) ggf. im Zusammenhang mit der Dienstgestellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Anschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
Fiber 50	paketvermittelt	FRITZ!Box 5530
Fiber 100	paketvermittelt	FRITZ!Box 5530
Fiber 200	paketvermittelt	FRITZ!Box 5530
Fiber 250	paketvermittelt	FRITZ!Box 5530
Fiber 500	paketvermittelt	FRITZ!Box 5530
Fiber 1.000	paketvermittelt	FRITZ!Box 5530
Fiber 10.000	paketvermittelt	Glasfaser-fähige Hardware
VDSL 25.000	paketvermittelt	FRITZ!Box 7530 / FRITZ!Box 7590
VDSL 50.000	paketvermittelt	FRITZ!Box 7530 / FRITZ!Box 7590

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der Lünecom zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der Lünecom 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 Lünecom freigegebene Geräte verursacht werden, haftet der Kunde (w/m/d).

Die Lünecom behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungs-Merkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters – siehe Kapitel 5).

Für Endnutzer (w/m/d) gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde (w/m/d) von der Lünecom keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde (w/m/d) die freie Wahl des Anschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Supportiert werden von der Lünecom nur die hier empfohlenen Router:

- FRITZ!Box 5530
- FRITZ!Box 7530
- FRITZ!Box 7590
- Glasfaser-fähige Hardware (10 GBit/s)

Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.

Änderungen vorbehalten, Stand: 02- 2023