

Leistungsbeschreibung Verbraucher (i.S. §13 BGB)

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von Licht- und Kraftwerke Helmbrechts GmbH (folgend „LuK“ 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 die Produkte der Licht- und Kraftwerke Helmbrechts GmbH lt. aktueller Produktpreisliste.

KAPITEL 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

I. Festnetzverbindungen

NOTRUF

Die Bereitstellung der Sprachdienste erfolgt über eine IP-basierte Anschaltetechnik (paketvermittelnde SIP-Technologie via Endgerät, z. B. FRITZ!Box, Genexis-Box oder Telefonanlage). Diese Geräte sind zwingend auf die Stromversorgung über das haus-eigene Stromnetz angewiesen. Bei einem Stromausfall im Gebäude des Kunden ist die Nutzung der Telefonieleistung und somit auch das Absetzen von Notrufen (112 / 110) über den Anschluss technisch nicht möglich. LuK empfiehlt für solche Fälle das Vorhalten eines betriebsbereiten Mobiltelefons.

Damit Notrufe durch die Rettungsleitstellen korrekt lokalisiert und zugestellt werden können, darf der Anschluss ausschließlich an dem vertraglich vereinbarten Installationsstandort genutzt werden. Eine nomadische Nutzung (Verwendung der ortsgebundenen Rufnummer an einem anderen Standort über das Internet) ist unzulässig und führt zu Fehlleitungen von Notrufen, für die LuK keine Haftung übernimmt.

A: Anschluss

LuK überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. LuK hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Die Sprachdienste werden in moderner, paketvermittelnder IP-Technik (SIP) bereitgestellt. Bei dieser Technologie kann es systembedingt zu Einschränkungen bei der Übertragung von analogen Signalen kommen.

Prüfpflicht des Kunden: LuK garantiert nicht die reibungslose Funktion von analogen oder ISDN-basierten Sonderdiensten und Meldeanlagen Dritter am IP-Anschluss. Hierzu zählen insbesondere:

- Hausnotrufsysteme und Pflegerufsysteme
- Alarmanlagen und Einbruchmeldeanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernwirkssysteme und Fernabfragesysteme
- Analoge EC-Cash- oder POS-Zahlungsterminals
- ggf. weitere Anlagen

Haftungsausschluss: Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, vor der Inbetriebnahme vorab mit dem Hersteller oder Betreiber der jeweiligen Meldeanlage zu klären, ob diese mit einem IP-basierten Sprachanschluss (SIP) kompatibel ist. Sollten solche Anlagen betrieben werden, muss dies im Auftragsformular vermerkt und die technische Machbarkeit vorab schriftlich durch LuK bestätigt werden. Ohne diese Bestätigung ist eine Haftung der LuK für Fehlfunktionen dieser Anlagen ausgeschlossen.

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

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene 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 Grundstücks-eigentümererklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

LuK teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu
- Zusatzleistungen gemäß Auftragsformular

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Je SIP-Account	2	3 Rufnummer inkl., weitere Rufnummern zubuchbar
Anlagen Anschluss	siehe Auftragsformular	siehe Auftragsformular
weitere	siehe Auftragsformular	siehe Auftragsformular

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der LuK bzw. ihrem Telefoniedienstleister zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 6 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der LuK von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit LuK 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 von LuK übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann LuK beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von LuK 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.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass LuK sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz von LuK zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der LuK an den abgebenden Netzbetreiber geschickt. Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein, da deren Systeme eine Portierung sonst gegebenenfalls 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 § 59 Abs. 2 TKG darf der Dienst des Kunden während des Anbieterwechsels für höchstens einen Arbeitstag unterbrochen werden. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese das Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert.

LuK ist darauf angewiesen, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß und zum vereinbarten Termin durchführt. Die Bereitstellung der Leistung durch die LuK beginnt mit dem rechtswirksam vereinbarten Umschaltetag. Sollte sich die Aktivierung des neuen Anschlusses aus technischen Gründen verzögern, richtet sich die Weiterversorgung des Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen des TKG.

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 von LuK realisiert, sofern LuK 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 vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss ist für bestimmte abgehende Verbindungen standardmäßig gesperrt; die hiervon betroffenen Rufnummerngruppen und Vorwahlen sind in der Leistungsbeschreibung abschließend aufgeführt. Servicerufnummern, für die die Bundesnetzagentur (BNetzA) das sogenannte „Offline-Billing“-Verfahren vorsieht, sind netzseitig nicht erreichbar.

LuK ist berechtigt, den Zugang zu bestimmten Rufnummern oder Diensten temporär zu sperren, wenn ein durch objektive Kriterien begründeter Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird (z. B. bei ungewöhnlich hohem Verbindungsaufkommen). LuK wird den Kunden über die Sperre unverzüglich informieren. Diese Rufnummern werden auf Verlangen des Kunden wieder freigeschaltet, es sei denn, der begründete Missbrauchsverdacht besteht fort oder gesetzliche bzw. behördliche Vorgaben stehen einer Freischaltung entgegen. Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von LuK 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.

• 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

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 Rufnummernübermittlung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) unterdrücken (außer bei Notrufen) (CLIR).

• 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) durch den Kunden.

• Anrufweiterschaltung

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:

- <https://lukdsl.plusportal.de/> (s. Punkt Telefonie)

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

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde stellt sicher, dass durch die Weiterleitung keine Rechte des angerufenen Dritten verletzt werden und die Weiterleitung nicht zu missbräuchlichen Zwecken erfolgt.

• Telefonieverbindungssperre

Der Kunde kann an seinem Anschluss von LuK abgehende und eingehende Verbindungen selbst sperren.

• Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss von LuK eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von LuK zur Verfügung gestellt werden. Ein Anspruch auf eine bestimmte Wunschrufnummer besteht nicht.

F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

• Fangschaltung

Bei belästigenden oder bedrohenden Anrufen kann LuK auf schriftlichen Antrag des Kunden eine Feststellung eingehender Verbindungen (Fangschaltung) nach den gesetzlichen Vorgaben des Telekommunikationsgesetzes (TKG) einrichten. Die Schaltung erfolgt für zukünftige Verbindungen und ist auf den gesetzlich zulässigen Zeitraum befristet.

II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der LuK bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die Produkte der LuK lt. aktueller Produktpreisliste.

LuK vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

LuK ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97% liegt. LuK macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert. Aus technischen Gründen kann nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung eine Trennung der Internetverbindung erfolgen, sofern dies zur Gewährleistung der Netzsicherheit oder Netzintegrität erforderlich ist. Der Kunde kann die Internetverbindung direkt im Anschluss wiederherstellen.

Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz von LuK von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von LuK.

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.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen passiven Netzabschlusspunkt (Gf-TA) für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Dieser bildet den Abschluss des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der LuK gemäß den gesetzlichen Vorgaben zur Routerfreiheit.

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 von LuK ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von LuK 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 von LuK erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Die angebotenen Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der beauftragten Bandbreite (s. aktuelle Preisliste). Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit überlassen, die innerhalb der in der Leistungsbeschreibung oder dem Produktinformationsblatt

angegebenen minimalen, normalerweise zur Verfügung stehenden und maximalen Geschwindigkeiten liegt. Verbrauchern stehen bei erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit die gesetzlichen Rechte nach § 58 TKG (Minderung oder außerordentliche Kündigung) zu.

Hinweis:

Die vertraglich geschuldete Bandbreite richtet sich nach dem gewählten und am Standort verfügbaren Produkt. Soweit am Standort ausschließlich eine Versorgung über ADSL-Technologie möglich ist, beträgt die maximale Upload-Geschwindigkeit bis zu 1 Mbit/s. Dies wird dem Kunden vor Vertragsschluss in der Produktübersicht/Auftragsbestätigung ausgewiesen.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind u.a. der folgenden nicht abschließenden Auflistung zu entnehmen:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- 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
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

LuK 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 / Kundenservice

Kunden der LuK steht während der Öffnungszeiten eine Kundenbetreuung (kaufmännischer Support) zur Verfügung, die unter +49 (0) 9252 704-149 oder per E-Mail unter lukdsl@luk-helmbrechts.de erreichbar ist. Kunden können sich zudem unter <https://lukdsl.plusportal.de/> informieren. Unter <https://lukdsl.plusportal.de> kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Die Online-Rechnung kann dort und sofern vertraglich vereinbart, auch der Einzelverbindungsanweis (EVN) eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

KAPITEL 3 Störungen

A: Allgemeines

LuK 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 LuK hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

LuK nimmt Störungsmeldungen grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr telefonisch unter der Servicenummer +49 (0) 9252 704-222 oder über digitale Kanäle entgegen.

Die Servicebereitschaft zur Bearbeitung und Entstörung ist wochentags (Montag bis Freitag) von 06.00 bis 22.00 Uhr erreichbar, samstags, sonntags und an gesetzlichen Feiertagen von 08.00 bis 17.00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbart LuK einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt LuK die Störung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung, es sei denn, die Störung ist vom Kunden zu vertreten oder die Entstörung ist technisch unmöglich. Wird die Störung nicht innerhalb von 24 Stunden ab Eingang der Meldung behoben, gelten die gesetzlichen Rechte des Kunden gemäß § 58 TKG, insbesondere auf Entschädigung ab dem Folgetag.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Wochentag (Montag bis Freitag) fortgesetzt.

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 von LuK für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von LuK (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

Liegt eine Individualstörung vor, teilt LuK auf Wunsch des Kunden während der unter Kapitel 3 B genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von längstens 8 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

D: Technikereinsatz

LuK vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von 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. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Kapitel 3 C entfällt.

E: Rückmeldung

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

LuK informiert 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. Das Störungsticket wird geschlossen, sobald die Störung erfolgreich behoben wurde und der Kunde hierüber benachrichtigt wurde oder nachweislich drei erfolglose Benachrichtigungsversuche unternommen wurden.

F: Fernzugriff

Um die Servicequalität sicherzustellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät (Kapitel 6 Endgeräte) ausschließlich mit vom Hersteller zugelassener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. LuK ist berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und notwendige Software- bzw. Sicherheits-Updates auf dem Endgerät durchzuführen, sofern der Kunde dem nicht widersprochen hat oder dies zur Netzsicherheit zwingend erforderlich ist. Durch den Kunden vorgenommene Konfigurationen, die eine Fernwartung unmöglich machen, können dazu führen, dass LuK den technischen Support für die Konfiguration des Endgeräts ablehnen darf; die Pflicht zur Störungsbeseitigung bis zum Netzabschlusspunkt bleibt hiervon unberührt."

KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von LuK 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 LuK Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von LuK steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. LuK gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Daten-Dienste	97,00 %
Sprach-Dienste	95,00 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten des Jahres – Minuten der Nichtverfügbarkeit) / Gesamtzahl Minuten des Jahres

Folgende Gegebenheiten werden bei der Berechnung der Mindestverfügbarkeit nicht berücksichtigt:

- Geplante und dem Kunden vorab rechtzeitig (mindestens 48 Stunden vorher) angekündigte Unterbrechungen des Dienstes für notwendige Wartungsarbeiten oder Reparaturen.
- Fehler und Störungen, die nachweislich außerhalb des Einflussbereiches der LuK liegen (z. B. in der kundeneigenen Inhouse-Verkabelung hinter dem Netzabschlusspunkt oder in Endgeräten des Kunden).
- Fälle höherer Gewalt

KAPITEL 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von LuK 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.

Beruhet 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 LuK 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 LuK, 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 für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

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 LuK, 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 LuK 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, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

KAPITEL 6 Endgeräte

Für die jeweilige Übertragungstechnik wird seitens LuK eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung zum Kauf angeboten.

Die von LuK angebotenen Endgeräte sind technisch auf die bereitgestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Bei der Nutzung kundeneigener Endgeräte ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, dass diese die technischen Spezifikationen des Netzes unterstützen; eventuelle Einschränkungen des Leistungsumfanges, die auf das kundeneigene Endgerät zurückzuführen sind, fallen nicht in den Verantwortungsbereich der LuK. Für Schäden, die durch den Anschluss unzulässiger oder defekter Endgeräte am Netz der LuK verursacht werden, haftet der Kunde nach den gesetzlichen Bestimmungen.

LuK behält sich vor, auf den von LuK bereitgestellten oder gemieteten Anschlussboxen/Endgeräten Softwareaktualisierungen durchzuführen (z. B. zur Gewährleistung der Netzsicherheit oder Einführung neuer Leistungsmerkmale). Hierbei kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen, die in der Regel innerhalb des Wartungsfensters (siehe Kapitel 4) durchgeführt werden.

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben zur Routerfreiheit steht dem Kunden die Wahl des Routers frei. Wählt der Kunde ein eigenes Endgerät, stellt LuK die für den Anschluss erforderlichen Zugangsdaten und Schnittstellenbeschreibungen kostenfrei zur Verfügung. Der technische Support der LuK erstreckt sich in diesem Fall bis zum passiven Netzabschlusspunkt; eine Konfigurationshilfe oder Entstörung des kundeneigenen Routers ist nicht Bestandteil der Supportleistung.

Änderungen vorbehalten, Stand August 2026