

Leistungsbeschreibung

der MAINGAU Energie GmbH für Internet- und Festnetzdienstleistungen

Inhaltsverzeichnis

A Allgemeines zur Internet- und Festnetzdienstleistung	2
1. Allgemeine Dienstleistung des Anbieters	2
2. Technische Voraussetzungen für die Leistungsnutzung	2
3. Umgang mit eigenen Endeinrichtungen des Kunden.....	2
3.1 Übermittlung von Zugangsdaten	3
3.2 Nutzung durch Dritte	3
3.3 Übergabepunkt der Leistung	3
B Telefondienstleistungen	3
1. Sprachleistungen	3
1.1 Verbindung.....	3
1.2 Zugrunde liegende Technik.....	3
1.3 Rufnummern und Rufnummernportierung	4
1.4 Verbindungen.....	4
1.5 Standardleistungsmerkmale.....	5
1.6 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale.....	6
2. Standardtarif	8
2.1 Internet-Flatrate	8
2.2 Vermeidung von Überlastungen.....	8
3. Telefonieoptionen	8
4. Nicht pauschal abgerechnete Leistungen.....	8
4.1 Verbindungen außerhalb der pauschalen Abrechnung.....	8
4.2 Keine Geltung für bestimmte Kunden	9
C Internetdienstleistungen	9
1. Internetzugang.....	9
1.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit	9
1.2 Datenübertragungsraten	10
1.3 Verfügbarkeit.....	11
1.4 IP-Adresse	11
1.5 Sicherheit.....	11
D Geräte	11
1. AVM FRITZ!Box Modelle von MAINGAU Internet	11
1.1 Software und Daten auf der Box	12
1.2 Konfiguration.....	12
1.3 Aktualisierung der Software	12
1.4 Abruf von Informationen.....	12
1.5 Aktualisierung von AVM FRITZ!Box Modellen von MAINGAU Internet.....	12
E Störungen und Wartung	13
1. Störungen	13
1.1 Technische Hotline	13
1.2 Bearbeitung und Beseitigung von Störungen.....	13
1.3 Anteilige Minderung	13
2. Wartung	13
F Kundenbetreuung	13
1. Kundenservice.....	13
2. Kundenportal	13
3. Rechnung	14

Die MAINGAU Energie GmbH (im Folgenden: „MAINGAU“) erbringt auf Basis der jeweils vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: „AGB“) die nachfolgend beschriebenen Internet- und Festnetzdienstleistungen.

A Allgemeines zur Internet- und Festnetzdienstleistung

1. Allgemeine Dienstleistung des Anbieters

Die Leistungen umfassen jeweils gemäß den nachfolgenden Regelungen

- Telefondienstleistungen (unten Abschnitt B),
- Internetdienstleistungen (unten Abschnitt C) und
- soweit vereinbart, die Überlassung von Geräten (unten Abschnitt D).

2. Technische Voraussetzungen für die Leistungsnutzung

Voraussetzung für die Nutzung der Leistungen der MAINGAU durch den Kunden ist ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Verkabelung vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zur Anschlussdose beim Kunden an das von der MAINGAU genutzte Netz.

Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z. B. Signalverstärkeranlage oder FRITZ!Box) erforderlich, stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf zur Verfügung und die erforderlichen Umgebungsbedingungen (Schutz vor Wasser und übermäßiger Hitze und Kälte).

Die MAINGAU sowie die von MAINGAU eingesetzten Lieferanten oder Netzbetreiber bleiben Eigentümer aller netzseitigen Service- und Technikeinrichtungen, einschließlich der installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer und Netzabschlusseinrichtungen.

Es ist nicht Bestandteil des Vertrags, die technischen Voraussetzungen beim Kunden wie insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (Stromversorgung, Hardware, die nicht Vertragsbestandteil ist, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) zu schaffen oder bei deren Beschaffung Unterstützung zu leisten.

3. Umgang mit eigenen Endeinrichtungen des Kunden

Es ist nicht Teil der vertraglichen Leistung des Anbieters, Endgeräte zu installieren oder den Internetzugang einzurichten. Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den AGB folgende besonderen Regelungen und Hinweise:

Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der MAINGAU oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.

Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den

anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich der MAINGAU liegen.

3.1 Übermittlung von Zugangsdaten

Die MAINGAU wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

Zur vorgenannten Information besteht eine gesetzliche Verpflichtung. Dies bedeutet nicht, dass die Selbstinstallation empfohlen wird. Die vorgenannten Informationen beziehen sich insbesondere auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.

3.2 Nutzung durch Dritte

Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und soweit die MAINGAU keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.

3.3 Übergabepunkt der Leistung

Der Anbieter stellt die Telefondienstleistungen und den Internetzugang an dem im Auftrag genannten Ort (Anschlussanschrift) an dem nachfolgend beschriebenen Übergabepunkt zur Verfügung.

Bei den DSL-Tarifen ist die Teilnehmeranschlusseinheit (TAE) der Übergabepunkt, an dem der Anbieter die Dienstleistungen bereitstellt. Die hausinterne Verbindung dieses Übergabepunktes mit der Einrichtung zum Abschluss des Telefonnetzes (Abschlusspunkt Linientechnik, APL) verantwortet der Kunde; sie ist nicht Teil der vertraglichen Leistung des Anbieters.

B Telefondienstleistungen

Der Anbieter stellt am Übergabepunkt (Abschnitt A.4) die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen bereit.

1. Sprachleistungen

1.1 Verbindung

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Anschluss mit zwei gleichzeitig nutzbaren Verbindungen zur Sprachübertragung zur Verfügung.

1.2 Zugrunde liegende Technik

Die Weiterleitung von Sprachdaten erfolgt über das Internet-Protokoll (VoIP).

1.3 Rufnummern und Rufnummernportierung

1.3.1 Zuteilung von Rufnummern

Der Telefonanschluss beinhaltet standardmäßig drei Rufnummern. Sofern der Kunde nicht bereits über eine oder mehrere Rufnummer/n verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde mindestens eine Rufnummer und auf Wunsch bis zu neun weitere Rufnummern aus dem Rufnummernhaushalt, den die Bundesnetzagentur dem Anbieter zugewiesen hat. Die Vergabe fortlaufender Rufnummern ist nicht in allen Fällen möglich. Die Kosten für die Bereitstellung ab der vierten Rufnummer sind der Preisliste zu entnehmen. Verfügt der Kunde bereits bei Portierung über bis zu zehn Rufnummern, kann er diese im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und der regulatorischen Vorgaben an Stelle neuer Rufnummern kostenfrei weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

1.3.2 Portierung

Beauftragt der Kunde bei dem Anbieter die Portierung seiner Rufnummern, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet waren, in das Netz des Anbieters, wird der Anbieter diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers.

1.4 Verbindungen

1.4.1 Herstellen der Verbindungen

Der Kunde kann an dem Anschluss mit Hilfe angeschlossener Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen und Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit der Anbieter mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und die anderen Anschlüsse technisch erreichbar sind. Soweit der Anbieter den Zugang zu Diensten Dritter anbietet (z.B. Auskunftsdienst, 118er-Nummerndienste oder andere sog. Mehrwertdienste), hat der Anbieter keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn der Anbieter den Dienst in der Preisliste nennt.

1.4.2 Ziele zu Mehrwertdiensten, Auskunftsdiensten und anderen Sonderrufnummern

Ziele zu Mehrwertdiensten, Auskunftsdiensten, anderen Sonderrufnummern, zu Mobilfunknetzen oder ins Ausland werden hergestellt. Die Rufnummerngassen und Preise sind der Preisliste zu entnehmen. Der Anbieter ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele zu Mehrwertdiensten mit teuren Dienstangeboten wie bspw. Gasse 0900, INMARSAT oder auch bestimmte 118er-Nummerndienste und Dialer oder entsprechende Dienste im Ausland) zu sperren. Dies ist insbesondere der Fall, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen freizuschalten. Die hierfür anfallenden Preise sind der Preisliste zu entnehmen.

Außerdem gilt: Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten hat der Kunde einen möglichen Tarifwechsel der Verbindung bei einer von ihm durch den Auskunftsdienst gewünschten Weitervermittlung zu beachten. Bei solchen Verbindungen ist es dem Anbieter aus technischen Gründen nur möglich, in einem Einzelverbindungs nachweis die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber die Weitervermittlung darzustellen.

1.4.3 Durchlasswahrscheinlichkeit

Der Anbieter stellt die Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt her. Aufgrund dieser dem internationalen Standard entsprechenden

wirtschaftlichen Dimensionierung der von dem Anbieter genutzten Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Verbindungen werden ausschließlich von dem Anbieter und dessen Zusammenschaltungspartnern hergestellt.

1.4.4 Notrufe

Bei einem Stromausfall ist das Absetzen von Notrufen nicht möglich. Die nomadische Nutzung eines VoIP Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer (Benutzung an einem anderen Ort als der angemeldeten Adresse) ist untersagt. Insbesondere ist das Absetzen von Notrufen bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der angemeldeten Adresse nicht bzw. nur eingeschränkt gestattet, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt.

1.4.5 Kein Call by Call

Leistungen sogenannter Verbindungsnetzbetreiber (Call-by-Call) können nicht genutzt werden. Eine Betreiberauswahl oder eine Betreibervorauswahl sind daher nicht möglich. Die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht möglich.

1.5 Standardleistungsmerkmale

Der Telefonanschluss verfügt über die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale, die dem Kunden ohne weitere Zusatzkosten bereitgestellt werden. Der Kunde kann die Leistungen nur nutzen, wenn er über geeignete Endgeräte verfügt. Bei der Ersteinrichtung können nicht vom Kunden gewünschte Standardleistungsmerkmale durch den Kundenservice deaktiviert werden. Kosten für die Deaktivierung oder erneute Aktivierung von Standardleistungsmerkmalen sind der Preisliste zu entnehmen.

1.5.1 Anklopfen

Das Merkmal ermöglicht die Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal (Anklopfen). Der Kunde kann dieses Merkmal an seinem Endgerät selbst ein- und ausschalten.

1.5.2 Rückfrage bzw. Makeln

Eine Rückfrage gestattet es, während eine Verbindung gehalten wird, vom selben Telefongerät aus, eine neue Verbindung aufzubauen oder ein anklopfendes Gespräch anzunehmen. Anschließend ist es möglich, zum gehaltenen Telefonteilnehmer wieder zurückzukehren. Makeln beschreibt ein Leistungsmerkmal, bei dem ein Gesprächsteilnehmer beliebig oft zwischen gerade aktiven und gehaltenen Verbindungen hin- und zurückwechseln kann. Nur den Gesprächspartnern der gerade aktiven Verbindung ist es möglich, sich auszutauschen. Der gehaltene Teilnehmer befindet sich bis zur Wiederaufnahme der aktiven Verbindung in Warteposition.

1.5.3 Dreierkonferenz

Mit der Dreierkonferenz kann eine Telefonkonferenz mit zwei weiteren Teilnehmern stattfinden.

1.5.4 Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer des Kunden wird zur Anzeige auf hierfür geeigneten Endgeräten beim Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht durch die Einstellung seines Endgerätes unterdrückt. Der Kunde kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den angerufenen Anschluss durch diese eigenen Einstellungen fallweise unterdrücken (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr). Der Kunde kann ferner beauftragen, dass die

Übertragung der Rufnummer dauerhaft unterdrückt wird oder dies eigenständig über seine Hardware einstellen.

1.5.5 Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt (CLIP), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt und bei dem angerufenen Anschluss geeignete Endgeräte vorhanden sind.

1.5.6 Anrufweitschaltung vom Anschluss des Kunden

Abhängig vom Kundenwunsch werden ankommende Verbindungen vom Anschluss des Kunden zu einem von ihm gewünschten Anschluss weitergeleitet. Die Weitschaltung erfolgt wahlweise direkt (Sofortweiterleitung), bei Nichtmelden oder bei besetztem Anschluss.

Dem Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Verbindung weitergeschaltet wird, wird mitgeteilt, dass es sich um eine weitergeschaltete Verbindung handelt. Zudem bekommt er gegebenenfalls Informationen über die Rufnummer des Anschlusses übermittelt, von dem aus der Anruf weitergeleitet wurde. Der Kunde hat vor Inanspruchnahme dieser Leistung sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weitschaltung einverstanden ist und versichert dies mit der Einstellung der Anrufweiterleitung.

1.5.7 Rufnummernsperre zu 0900-Nummern

Standardmäßig sind keine Anrufe zu 0900-Nummern möglich.

1.6 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale

Der Anbieter erbringt die nachfolgend aufgeführten zusätzlichen Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der im Zeitpunkt der Beauftragung der zusätzlichen Leistung geltenden Preisliste bestimmt. Die Nutzung setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.

1.6.1 Fangschaltung

Bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schriftlich eine Schaltung beantragen, um den Anschluss festzustellen, von dem die Anrufe ausgehen (sog. „Fangschaltung“). Die Preise für eine Fangschaltung sind der Preisliste zu entnehmen.

1.6.2 Einrichtung von individuellen Sperren

Die Einrichtung von Sperren von abgehenden Anrufen kann für nationale, für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Kunden beim Kundenservice vorgenommen werden, soweit dies technisch möglich ist. Ortsgespräche können nicht gesperrt werden. Eine Einrichtung kann der Kunde auch eigenständig über seine Hardware vornehmen. Die Kosten für die Einrichtung oder Aufhebung einer Sperre sind der Preisliste zu entnehmen. Folgende Sperren können eingerichtet werden:

Art der Sperre	Sperrklasse
Nur Ortsgespräche möglich. Alle Telefonnummern, die mit 0 beginnen, sind nicht erreichbar	30
Nur Notruf möglich	31
Keine Anrufe zu 0180-Nummern möglich	32
Keine Anrufe zu 0190/0900 möglich	33
Keine Verbindungen zu 0190/0900 Online-Diensten möglich	34
Keine Anrufe zu 0138-, 0137-Nummern möglich	35
Keine Anrufe in dt. Mobilfunknetze möglich	36
Keine Anrufe ins Ausland möglich	37
Keine Anrufe zu Sonderrufnummern (011, 012, 013, 014, 0164, 0166, 0167, 0168, 0169, 018, 019, 0700, 0900, 118) möglich	38
Keine Anrufe zu Sonderrufnummern (011, 012, 013, 014, 0164, 0166, 0167, 0168, 0169, 018, 019, 0700, 0900, 118) und in dt. Mobilfunknetze möglich	39
Keine Anrufe zu Sonderrufnummern (011, 012, 013, 014, 0164, 0166, 0167, 0168, 0169, 018, 019, 0700, 0900, 118) und ins Ausland möglich	40
Keine Anrufe zu Sonderrufnummern (011, 012, 013, 014, 0164, 0166, 0167, 0168, 0169, 018, 019, 0700, 0900, 118), in dt. Mobilfunknetze und ins Ausland möglich	41
Keine Anrufe ins Ausland und in dt. Mobilfunknetze möglich	42
Keine Anrufe zu 0900-Nummern und ins Ausland möglich	43
Keine Anrufe zu 0900-Nummern und in dt. Mobilfunknetze möglich	44
Keine Anrufe zu 0900-Nummern, in dt. Mobilfunknetze und ins Ausland möglich	45
Keine Anrufe zu 0137, 0138 und 0900-Nummern möglich	46
Keine Anrufe zu 0137, 0138 und 0900-Nummern und in dt. Mobilfunknetze möglich	47
Keine Anrufe zu 0180 und 0900-Nummern möglich	48
Keine Anrufe zu Auskunftsdiensten 118 möglich	49
Keine Anrufe zu 0180, 0900-Nummern und in dt. Mobilfunknetze möglich	50

1.6.3 Leistungseinschränkungen

Der Betrieb spezifischer ISDN-Datendienste (z.B. ISDN-Datenübermittlung mit 64 Kbit/s und Modemverbindungen) ist nicht möglich. Dies gilt auch für Anschlüsse, die spezifische ISDN-Datendienste benutzen (z.B. Kartenterminals und Alarmanlagen).

1.6.4 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Anbieter Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden zum Zwecke der Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen Anschluss, wird die im Antrag aufgeführte Rufnummer eingetragen. Ist im Antrag keine Rufnummer aufgeführt, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen. Der Anbieter schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

2. Standardtarif

Als Standardtarif gelten die Internet-Tarife. Diese enthalten eine Internet-Flat. Die Internet-Tarife beinhalten einen während der Vertragslaufzeit zeitlich und volumenmäßig unbegrenzten Internetzugang (Internetflatrate), der ausschließlich für den im Auftrag genannten Internet-Anschluss gilt und nicht auf einen anderen Anschluss übertragbar ist.

Bei Buchung eines Internet-Tarifes mit der Option Festnetz enthalten die Tarife eine Telefon-Flat ins deutsche Festnetz. Bei der Nutzung der in den Vorleistungen enthaltenen Flatrate behält sich der Anbieter das Recht vor, die Verbindung frühestens 12 Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

2.1 Internet-Flatrate

Die Internet-Flatrate ermöglicht es dem Kunden einen Zugang zum Internet zu erhalten. Weitere Spezifikationen sind dem Abschnitt C zu entnehmen.

2.2 Vermeidung von Überlastungen

Zur Vermeidung von Überlastungen des Telefonnetzes ist das Halten einer dauerhaften Wählverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen ins deutsche nationale Festnetz von über vier Stunden behält sich der Anbieter die Möglichkeit einer Zwangstrennung vor. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort wieder möglich.

3. Telefonieoptionen

Die nachfolgend aufgeführten Optionen gelten ausschließlich für den jeweils beauftragten Anschluss. Sie haben eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Monatsende. Nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit laufen sie auf unbestimmte Zeit weiter und können jederzeit zum Monatsende gekündigt werden. Die Option ist in Textform oder telefonisch zu buchen. Die jeweiligen Leistungsbestandteile sind der Preisliste zu entnehmen.

- Festnetz-Flatrate ins deutsche Festnetz
- Minutenpaket Mobilfunk 200
- Flatrate Mobilfunk
- Minutenpaket Festnetz Europa 200
- Flatrate Festnetz Europa
- Minutenpaket Festnetz Global 200
- Minutenpaket Festnetz Global 500

4. Nicht pauschal abgerechnete Leistungen

4.1 Verbindungen außerhalb der pauschalen Abrechnung

Ausgenommen von den gemäß der vereinbarten Preisliste pauschal abgerechneten Verbindungen (z.B. Festnetz-Flats für Verbindungen in nationale oder ausländische Festnetze oder in bestimmte Mobilfunknetze) sind

- Gespräche zu Servicernummern;
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen);

- Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen;
- Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen;
- Verbindungen zu Sonderrufnummern
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (z.B. Zugang zu Werbehotlines);
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt und
- Verbindungen in Mobilfunknetze.

Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen berechnet der Anbieter die Entgelte für nationale bzw. für internationale Verbindungen; im Übrigen gilt die vereinbarte Preisliste.

4.2 Keine Geltung für bestimmte Kunden

Wenn in der vereinbarten Preisliste eine pauschale Abrechnung von Verbindungen (Flatrate) vorgesehen ist, gilt dies nicht gegenüber den folgenden Kunden:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Telefonmarketingleistungen, Meinungsforschungsinstituten);
- Anbieter von Mehrwertdiensten;
- Telekommunikationsdiensteanbieter;
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen;
- öffentliche Verwaltungen; Finanzinstitute und Krankenhäuser.

C Internetdienstleistungen

Der Anbieter erbringt nachfolgend beschriebene Internetdienstleistungen.

1. Internetzugang

1.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden an dem Übergabepunkt (Abschnitt A.4) einen Zugang zum Internet-Backbone des Anbieters und zum Internet über sein Internet-Gateway (Zugangsknoten) zur Verfügung. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP- Paketen) zum oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist der Anbieter deshalb nicht verantwortlich.

Dies gilt insbesondere für

- die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern (Information oder Content Provider),
- die übertragenen Inhalte,
- ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Schadsoftware,
- Freiheit von Rechten Dritter oder
- die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Der Anbieter hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz des Anbieters, sondern durch

außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. Der Anbieter kann eine Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets nicht gewährleisten, da dies davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peerings teilnehmen.

1.2 Datenübertragungsraten

1.2.1 Datenübertragungsraten

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Datenübertragungsraten, die der Anbieter im Rahmen des jeweiligen Produkts am Übergabepunkt zur Verfügung stellt:

Produkte	Download			Upload		
	Maximal MBit/s	Normalerweise zur Verfügung stehend MBit/s	Minimal MBit/s	Maximal MBit/s	Normalerweise zur Verfügung stehend MBit/s	Minimal MBit/s
DSL 50 (EWE)	50	48	18,6	10	8	1,2
DSL 50 (Westconnect, R-KOM, Telekom)	50	48	16,7	20	16	1,6
DSL 100	100	85	52	40	35	11,2
DSL 250	250	201	87,5	40	35	20
Glasfaser 50 (Eurofiber)	50	46,5	40	10	9	7,5
Glasfaser 50 (Westconnect, R-KOM, Telekom)	50	48	27,5	20	18	12
Glasfaser 100	100	90	52	50	48	12
Glasfaser 150	150	135	112,5	75	67,5	60
Glasfaser 250	250	225	100	50	48	40
Glasfaser 300	300	269	228	150	135	120
Glasfaser 500	500	450	250	100	90	50
Glasfaser 600	600	558	468	300	270	225
Glasfaser 1000 (Westconnect, R-KOM FTTB)	1000	800	500	200	180	100
Glasfaser 1000 (Telekom, R-KOM FTTH, Eurofiber)	1000	850	690	500	470	400

Die beworbene Datenübertragungsrate entspricht jeweils der maximalen Datenübertragungsrate.

Das Produkt wird standardmäßig mit einer Bandbreite überlassen, die innerhalb der in der vorstehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit liegt.

1.2.2 Voraussetzungen für die Einhaltung der Datenübertragungsraten

Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Datenübertragungsrate hängt von verschiedenen, zum Teil nicht durch den Anbieter beeinflussbaren Parametern ab. Hierzu zählen

unter anderem:

- die Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienste- oder Inhaltenanbieters
- die Netzauslastung des gesamten Internet-Backbones, also der Kerninfrastruktur des Internets
- die vom Kunden verwendeten Endgeräten (Internet-Modem, Router, Computer inkl. der darauf eingesetzten Software)
- die physikalischen Eigenschaften der verwendeten Teilnehmeranschlussleitung (TAL) wie Länge, Querschnitt und Dämpfung.

Zudem müssen die Hausverkabelung und die vom Kunden genutzten Endgeräte in der Lage sein, die vertraglich vereinbarten Datenübertragungsraten verarbeiten zu können.

1.2.3 Rechtsbehelfe

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Datenübertragungsrate oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen den hierzu im Vertrag erfolgten Angaben und der tatsächlichen Leistung kann dem Kunden ein Recht zustehen, den Vertrag unter Berücksichtigung der hierfür bestehenden gesetzlichen Voraussetzungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Der Kunde kann zudem ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur anstrengen; die hierfür notwendigen Schritte sind in den AGB (Abschnitt „Besondere Informationen für Telekommunikationsdienste nach dem TKG“) beschrieben.

1.3 Verfügbarkeit

Der Internetdienst wird mit einer mittleren Verfügbarkeit von 98,5 % über einen Zeitraum von 365 Tagen erbracht.

1.4 IP-Adresse

Der Anbieter teilt dem Kunden für den Internet-Zugang eine dynamische IP-Adresse aus einem dem Anbieter zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

1.5 Sicherheit

Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung ausreichender Nutzungs- und Zugangssicherheit. Im Falle eines Missbrauchs wird der Anbieter jedoch im Rahmen seiner rechtlichen Möglichkeiten versuchen, den Kunden bei der Aufklärung zu unterstützen.

D Geräte

Auf Wunsch stellt der Anbieter dem Kunden Endgeräte nach den nachfolgend beschriebenen Maßgaben zur Verfügung.

1. AVM FRITZ!Box Modelle von MAINGAU Internet

Soweit der Kunde die Überlassung (Kauf) eines AVM FRITZ!Box Modells von MAINGAU Internet beauftragt hat, gilt Folgendes: Der Anbieter überträgt dem Kunden das Eigentum an der überlassenen Box; das Eigentum geht mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises über. Eine nachträgliche Überlassung ist jederzeit innerhalb der Vertragslaufzeit möglich. Die besonderen Bestimmungen in den AGB zum Verkauf von Hardware finden Anwendung.

Soweit der Kunde die Miete eines AVM FRITZ!Box Modells von MAINGAU Internet beauftragt

hat, gilt Folgendes:

Der Anbieter stellt dem Kunden das Gerät zur mietweisen Überlassung im Rahmen seiner Vertragslaufzeit zur Verfügung. Für die Nutzung ist ein monatliches Entgelt zu entrichten, dessen Höhe der Preisliste zu entnehmen ist. Nach Vertragskündigung hat der Kunde das Gerät innerhalb von 14 Werktagen an den Anbieter zurückzusenden. Kann keine Rücksendung des Gerätes innerhalb von 14 Werktagen festgestellt werden, behält der Anbieter es sich vor, dem Kunden das Gerät in Rechnung zu stellen.

Die Zubuchung von Hardware innerhalb der Miete kann ausschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses erfolgen. Bei einer Nachbuchung steht dem Kunden lediglich Kauf zur Verfügung.

1.1 Software und Daten auf der Box

Soweit der Anbieter dem Kunden auftragsgemäß eine Box überlässt, gelten die folgenden Bestimmungen:

1.2 Konfiguration

Der Kunde erhält unmittelbar vor der Zustellung der Hardware nähere Informationen über die Konfiguration. Unabhängig davon nimmt der Anbieter die Konfiguration der Box vor. Hierzu überträgt er, nachdem der Kunde die Box erhalten hat, über den Internetzugang die für den Betrieb der Box an den Anschlüssen des Anbieters notwendigen Informationen auf die Box.

1.3 Aktualisierung der Software

Der Anbieter ist berechtigt, auf der Box jederzeit eine Softwareaktualisierung vorzunehmen, wenn dadurch die Stabilität der Dienste verbessert werden kann oder neue Dienste zur Verfügung gestellt werden können. Die Erreichbarkeit der Dienste wird dadurch für den Kunden in der Regel nur kurzfristig unterbrochen.

1.4 Abruf von Informationen

Um einen stabilen Betrieb der Telekommunikationsdienstleistungen zu gewährleisten, ist der Anbieter ferner berechtigt, über den Internetzugang jederzeit Konfigurationsdaten von der Box abzurufen:

Bei Anfragen des Kunden ist der Anbieter unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen berechtigt, weitere Informationen von der Box abzurufen.

1.5 Aktualisierung von AVM FRITZ!Box Modellen von MAINGAU Internet

Der Anbieter kann zu Wartungszwecken auch die in Abschnitt E.2 beschriebene Softwareaktualisierung vornehmen.

E Störungen und Wartung

1. Störungen

1.1 Technische Hotline

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen zu Internetanschlüssen stehen dem Kunden werktags von 7 bis 22 Uhr Mitarbeiter unter der Servicrufnummer des Anbieters zur Verfügung.

1.2 Bearbeitung und Beseitigung von Störungen

Der Anbieter bearbeitet Störungen an Werktagen von 7 bis 22 Uhr (Bearbeitungszeit). Kann er die Störung nicht bis 22 Uhr beseitigen, setzt der Anbieter die Störungsbearbeitung am nächsten Werktag um 7 Uhr fort. Der Samstag sowie gesetzliche Feiertage gelten nicht als Werktage.

Der Anbieter behebt Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten während der Bearbeitungszeit innerhalb von 24 Stunden, wenn der Kunde die Störung während der Bearbeitungszeit an die Störungshotline gemeldet hat und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist (Regelentstörzeit). Die Regelentstörzeit beginnt nach Abschluss der Störungsmeldung, wenn der Kunde die Störung während der Bearbeitungszeit gemeldet hat, andernfalls am darauffolgenden Werktag um 7 Uhr. Die Regelentstörzeit gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Streik, hoheitliche Eingriffe) oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch nicht ausreichende Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.

1.3 Anteilige Minderung

Bei einer Überschreitung der Regelentstörfrist, die der Anbieter zu vertreten hat, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des monatlichen Basispreises berechtigt. Die vorgenannte Minderung versteht sich deshalb als Pauschalierung des Minderungsrechtes des Kunden, soweit dieser keine weitergehende Minderung nachweisen kann. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere wegen Schadensersatzes, bleiben hiervon unberührt.

2. Wartung

Um die Funktionalität zu erhalten und zu verbessern sowie neue Techniken zu integrieren, führt der Anbieter Wartungsarbeiten durch. Der Anbieter bemüht sich, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich vereinbarte Dienstleistung so gering wie möglich zu halten; dennoch können die Wartungsarbeiten zu kurzen Einschränkungen und Unterbrechungen der vertraglich vereinbarten Dienstleistung führen. Einschränkungen und Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten gelten nicht als Störung.

F Kundenbetreuung

1. Kundenservice

Der MAINGAU Internet Kundenservice ist von Montag bis Freitag von 07.30 Uhr bis 19.30 Uhr kostenlos unter 0800 9898 666 erreichbar. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail erreichbar (internet@maingau-energie.de).

2. Kundenportal

Im Kundenportal unter <https://www.maingau-energie.de/kundenportal/login> kann der Kunde neben seinen persönlichen Daten auch die Online-Rechnung sowie

Einzelverbindungsnachweise sowie weitere Vertragsdokumente einsehen.

3. Rechnung

Je nach Vereinbarung kann der Rechnungsversand per Post, per Online-Rechnung oder per Post- und Online-Rechnung erfolgen. Die Standard-Einstellung ist per Online-Rechnung. Etwaige Kosten ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste.

Stand 04.08.2025