

Vorvertragliche Informationen gem. § 55 TKG

Die MAINGAU Energie GmbH stellt Ihnen als Verbraucher in diesem Dokument folgende vorvertraglichen Informationen kompakt zur Verfügung. Bitte beachten Sie hierzu auch die gesonderte Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG.

1. Hauptmerkmale des Dienstes

Produkte	Download	Upload
Standard		
DSL 50 Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	25 MBit/s 48 MBit/s 50 MBit/s	1,6 MBit/s 9,6 MBit/s 10 MBit/s
DSL 100 Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	54 MBit/s 96,4 MBit/s 100 MBit/s	20 MBit/s 38 MBit/s 40 MBit/s
DSL 250 Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	151 MBit/s 224 MBit/s 250 MBit/s	17 MBit/s 32 MBit/s 40 MBit/s
Auf Wunsch des Kunden, wenn die Standardgeschwindigkeiten nicht erreicht werden können.		
DSL 50 Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	16,7 MBit/s 24 MBit/s 25 MBit/s	1,6 MBit/s 4,8 MBit/s 5 MBit/s

Siehe im Übrigen die Produkt- und Leistungsbeschreibung sowie die Produktinformationsblätter.

2. Preisinformationen und Laufzeit

Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserer aktuellen Preisliste.

Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Er wandelt sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit um in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit (ohne zeitlich fest bestimmte Frist). Eine ordentliche Kündigung ist zum Ende der Mindestlaufzeit mit dreimonatiger Kündigungsfrist möglich, nach Beginn der unbestimmten Laufzeit mit einmonatiger Kündigungsfrist. Eine Kündigung aus außerordentlichem Grund ist immer möglich, wenn ein solcher vorliegt. Ist MAINGAU Energie zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wird eine Schadenspauschale bis zur nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit gem. unserer AGB berechnet.

3. Notruf

Ein Notruf wird am Hausanschluss bereitgestellt. Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Bei einer Nutzung der Telefoniefunktion an anderen Orten als dem Hausanschluss kann die automatische Auswertung des Ortes fehlerhaft sein. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

4. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

Die MAINGAU Energie GmbH ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität des Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Hinweisen zu Datenschutz- oder Sicherheitsverletzungen
- Fraud Management
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

5. Entschädigungsregelungen

5.1 Anbieterwechsel

Wird der Dienst beim Anbieterwechsel für Sie als Endnutzer länger als einen Kalendertag unterbrochen, können Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Kalendertag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit

gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, je nach dem welcher Betrag höher ist. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.

5.2 Rufnummernmitnahme

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, können Endnutzer nach § 59 Abs. 6 TKG als Endnutzer von uns eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern die MAINGAU Energie GmbH die Verzögerung zu vertreten hat.

5.3 Verzögerte Entstörung

Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, können nach § 58 Abs. 2 TKG Verbraucher sowie Personen nach § 71 Abs. 3 TKG, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, wenn Sie die Störung selbst zu vertreten haben.

Eine Entschädigung kann ab dem dritten Kalendertag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden (§ 58 Abs. 3 TKG). Die Höhe der Entschädigung beträgt

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem
- je nachdem, welcher Betrag jeweils höher ist.

Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen, oder höherer Gewalt, ist keine Entschädigung zu zahlen.

5.4 Versäumter Installationstermin

Versäumt die MAINGAU Energie GmbH einen vereinbarten Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels, können Verbraucher sowie Personen nach § 71 Abs. 3 TKG, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, gemäß § 58 Abs. 4 TKG für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen (je nach dem welcher Betrag höher ist), es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins nach § 58 Abs. 4 S. 2 zu vertreten.

5.5 Umzug

Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz des Verbrauchers nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag finden die Ziff. 5.3 und 5.4 entsprechend Anwendung.

5.6 Minderung

Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:

- Wenn es zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihrem beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
- Wenn es zu anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis die MAINGAU Energie GmbH den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 6.2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

6. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Informationen zum Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB.

7. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67 TKG

Die MAINGAU Energie GmbH arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte der MAINGAU Energie GmbH aus Ihrer Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet die MAINGAU Energie GmbH ein Beschwerdeverfahren. Sie erreichen die MAINGAU Energie GmbH unter folgenden Kontaktdaten:

MAINGAU Energie GmbH
Ringstraße 4-6
63179 Obertshausen
dsl@maingau-energie.de

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte den direkten Kontakt zur Kundenhotline oder zu unserer Geschäftsstelle. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

8. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte

Wir möchten Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist uns Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen bieten wir Ihnen gerne eine auf Ihr individuelles Bedürfnis angepasste Erweiterung unseres Produktportfolios an.

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte den direkten Kontakt zur Kundenhotline oder zu unserer Geschäftsstelle. Wir helfen Ihnen gerne weiter,

9. Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig, unseren Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website unter <https://www.maingau-energie.de/datenschutz> oder unseren AGB.

10. Hinweise zu Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten

Die MAINGAU Energie GmbH weist Neukunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

11. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten

- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von Internet- und Festnetzdienstleistungen,
- Preisblätter.
- Vertragszusammenfassung.
- Produktinformationsblatt,
- Produkt- und Leistungsbeschreibung.