

1. Standardleistung

- 1.1 Überlassung
Die Thüga SmartService GmbH überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang und Telefon-Anschluss (Voice over IP). SmartService-Produkte umfassen Internet- und Telefonieleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flat zur Datenübertragung aus dem und in das Internet, sowie einer Telefonflat für 3 Rufnummern in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Des Weiteren kann SmartService dem Kunden einen reinen Telefon-Anschluss mit 1 Rufnummer inkl. Telefonflat überlassen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von SmartService nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch SmartService hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

- 1.2 Verfügbarkeit
Die Internet- und Telefonverbindung steht i.d.R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. SmartService behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz der SmartService hat eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5% im Jahresdurchschnitt. Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z.B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben. SmartService nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen können.

- 1.3 Installation des Anschlusses
Es gibt derzeit zwei Anschlussvarianten, über die das Produkt SmartService beauftragt werden kann.

Variante 1:

Teilnehmeranschlussleitung vom Kabelverzweiger der Telekom (FTTC = Fibre To The Cabinet). SmartService installiert an der Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE), die als Abschluss des Netzes definiert ist, den gewünschten Router. Die bei Inbetriebnahme des Internet- bzw. Telefonanschlusses beigestellten Bauteile und Zugangsgeräte gehen in das Eigentum des Anschlussinhabers über (außer bei Verwendung kundeneigener Hardware).

Variante 2:

Erstellung und Nutzung eines Glasfaserdirektanschlusses (FTTB/H = Fibre To The Building/Home). Der SmartService installiert, an einem mit dem Kunden vereinbarten Ort im Gebäude, einen passiven Übergabepunkt, welcher als Abschluss des Netzes definiert ist. Es kann eine gemäß Zusatzvereinbarung Glasfaseranschluss beschriebene Anschlussvariante ausgewählt werden.

Zur Einrichtung oder Reparatur des Anschlusses durch den Techniker ist der freie Zutritt bzw. Zugang zum Anschlussort/-gerät durch den Kunden zu gewährleisten.

- 1.4 Anschlussgebühr
Die einmalige Anschlussgebühr umfasst die Einrichtung des Anschlusses.

2. Zusätzliche Leistungen

Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeiten und gesondertem Entgelt erbringt SmartService oder ein von SmartService beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.

- 2.1 Verlegung
Wechsel/Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Anschlussleitung.
- 2.2 Umwegführung
Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der SmartService weicht von der Standardleitungsführung der SmartService ab.
- 2.3 Sonderbauweise
Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Basis-Installationsregeln der SmartService abweicht. SmartService bzw. ein von SmartService beauftragtes Unternehmen beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 2.4 Weitere Leistungen
Auf Anfrage.

3. Telefonieleistungen

- 3.1 Telefonverbindungen
Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von SmartService zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 95%. Es sind maximal zwei Verbindungen (bei externen ISDN-Telefonanlagen) bzw. fünf Verbindungen bei entsprechender Anzahl von Rufnummern (bei Verwendung der internen FRITZ!Box-Telefonanlage) gleichzeitig möglich bzw. zulässig. Standardmäßig stehen dem Kunden ein VoIP-Account mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung. Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der Preisliste zu entnehmen.

Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von SmartService nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. SmartService ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei SmartService angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen. Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem im SmartService enthaltenen Internet-Zugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtungen (Router, IP-Telefonanlagen) sichergestellt werden. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, ggf. ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call- und Pre-Selection-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.

- 3.2 Rufnummern
SmartService teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur SmartService zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann SmartService mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der SmartService übertragbar sind (Rufnummernportierung).

- 3.3 Rufnummernanzeige
Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

4. Internetleistungen

- 4.1 Internetzugang
SmartService ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse. SmartService macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.
- 4.2 Übertragungsgeschwindigkeiten
Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite.

Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit ist dabei von der Länge und der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden abhängig. Die Leistung wird für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt. SmartService behält sich auch aus technischen und qualitätssichernden Gründen die Versorgung der Kunden über ADSL vor. Bei ADSL kann ein maximaler Upload von 1 Mbit/s angeboten werden.

SmartService weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig.

5. Kundenservice

- 5.1 Erreichbarkeit
SmartService nimmt Montag bis Freitag von 7.00 bis 18.00 Uhr Fragen und Anregungen zu Produkten, sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Service-Telefonnummer 09282 / 9999-444 entgegen.
- 5.2 Rufnummernportierung
Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von der Flat umfassten Verbindungen werden i.d.R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.
- 5.3 Rechnung
SmartService übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung. Stattdessen ermöglicht SmartService dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online unter mein.smartservice.de abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist möglich, jedoch kostenpflichtig.
- 5.4 Einzelverbindungsnaachweis (EVN)
Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnaachweis (Einzelverbindungsnaachweis, EVN), soweit der Einzelverbindungsnaachweis wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. SmartService stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelverbindungsnaachweis unentgeltlich und ebenfalls online unter www.mein.smartservice.de zur Verfügung.
Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

6. Entstörung

- 6.1 Annahme von Störungsmeldungen
SmartService nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 09282 / 9999 - 444 entgegen.

Die Servicebereitschaft ist werktags von 6.00 bis 22.00 Uhr erreichbar. Samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen von 8.00 bis 16.00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbart SmartService einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Wird werktags von 6.00 bis 22.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die werktags nach 22.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (24 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 0.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.
- 6.2 Terminvereinbarung
SmartService vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Ziffer 6.5 entfällt.
- 6.3 Reaktionszeit
Liegt eine Individualstörung vor, teilt SmartService auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von 8 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.
- 6.4 Rückmeldung
Bei Individualstörungen informiert SmartService den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 6.5. genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.
- 6.5 Entstörungsfrist
Der SmartService beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 6.4 erfolgt. Bei Eigenverschulden greifen die genannten Entstörungsfristen nicht.
- 6.6 Fernzugriff
Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit vom SmartService zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von SmartService durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. SmartService ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch SmartService nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.