

# Alles Gute vom JETI für Ihr neues Zuhause!

Fernsehen, Highspeed-Internet, nachhaltige Energie und noch mehr



## Hallo liebe Anwohner,

zum Einzug bringt man gerne mal Brot und Salz vorbei. Das war uns aber ein bisschen zu einfallslos. Wir überraschen Sie lieber mit ultraschnellem, stabilem Highspeed-Internet und nachhaltiger Energie im leistungsstarken Doppelpack! In dieser Mappe haben wir alles Wichtige zu unseren Produkten und zum Vertragsabschluss für Sie zusammengestellt.

### Fernsehen in Mietnebenkosten enthalten (siehe Beiblatt dazu)



Den Anschluss für Satelliten-TV gibt es im Mietverhältnis bereits inklusive. Für Ihren Fernsehabend auf bis zu acht Endgeräten brauchen Sie keine Satellitenschüssel, das Signal für TV erhalten Sie vom JETI.

Wichtig: Sofern in Ihrem TV-Gerät kein integrierter SAT-Tuner vorhanden ist, wird ein externer SAT-Receiver benötigt. Weitere Satellitenpositionen – Türksat oder HotBird können kostenpflichtig nachbestellt werden.

### Durchstarten auf der Datenautobahn



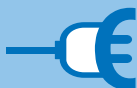
Mit Lichtgeschwindigkeit ins Internet, telefonieren du streamen – JETI, die Marke der Troiline macht's möglich. Nie mehr ausgebremst werden, wenn alle online sind: Alle Wohneinheiten sind mit einer eigenen Leitung an unser modernes Glasfasernetz angeschlossen.

Wunschtarif beauftragen und los geht's.

### Die große Schwester Stadtwerke hat ein Geschenk on top

Im Übrigen - bei Abschluss eines Glasfaservertrages erhalten Sie als Strom- oder Gaskunde der Stadtwerke Troisdorf zusätzlich einen Bonus auf Ihre Jahresverbrauchsabrechnung.

### Und so einfach sichern Sie sich Ihren Bonus:



Vertrag ausfüllen und per Mail an [info@jeti-line.de](mailto:info@jeti-line.de) oder persönlich bei uns vorbeibringen.

Sie erhalten als Strom- oder Gaskunde der Stadtwerke Troisdorf im Anschluss Ihren Bonus in Höhe von 50 €.

**50 €**  
Bonus  
sichern!

Wenn sie mit dem Umzug in die neue ,Wohnung Ihre aktuelle Rufnummer behalten möchten und diese bereits die Vorwahl 02241 hat, dann bitte zusätzlich das Anbieterwechselformular ausfüllen.

## Haben Sie Fragen?

Kommen Sie gerne bei uns in der Poststraße 105, 53840 Troisdorf vorbei oder schreiben Sie uns eine E-Mail an: [info@jeti-line.de](mailto:info@jeti-line.de).

Bei Fragen rund um Ihren neuen Internet- und Telefonzugang stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

## Ihre Troiline



**Die erstmalige Einrichtung Ihres TV-Systems bzw. Receivers erfordert korrekte Einstellungen. Nutzen Sie bitte ggf. die Bedienungsanleitung für die manuelle Konfiguration.**

## **Welche Fernseh- und Rundfunkversorgung liegt in der Wohnung an?**

Die Fernseh-Hauptversorgung erfolgt über digitale Satelliten-Anlagen (DVB-S / DVB-S2). Über die Satelliten-Anlagen liefern wir Ihnen standardmäßig alle deutschen Fernsehprogramme in bester Bild- und Ton-Qualität vom ASTRA 19°Ost. Eine Senderliste finden Sie z.B. unter [www.lyngsat.com](http://www.lyngsat.com). Sollten Sie zusätzlich neben den (deutschen) Programmen auf Astra 19,2° weitere ausländische Sender (Heimatprogramme) einer anderen Orbitalposition empfangen wollen, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Jede private Schüsselmontage ist somit nicht mehr erforderlich.

## **Welche Art von Receiver wird benötigt?**

Zum Empfang des Sat-Fernsehens benötigen Sie einen DVB-S oder DVB-S2 Receiver. Um einen störungsfreien Empfang gewährleisten zu können, muss der Receiver die Europa-Norm EN 50494 oder besser die EN 50607 erfüllen. Je nach Hersteller werden eventuell unterschiedliche Bezeichnungen genutzt, wie z.B. „Unicable“, „SCR“, „CR“, „SatCR“, „Einkabel“, „Einzelkabel“, „Satellite-Channel-Router“ oder „Single-Cable“! Userband ( UB ) und Frequenz bilden eine Einheit und funktionieren nur in richtiger Zuordnung, s.o. Bei einigen Geräten beginnt das erste User-Band nicht bei 1, sondern bei 0. In diesem Fall verschieben sich die zugehörigen Frequenzen entsprechend, wie oben beschrieben. Jedem Receiver muss ein Frequenzband zugewiesen werden. Bei mehreren Receivern (auch Twin-Receivern) muss jedem Receiver (Tuner) ein eigenes (anderes) Frequenzband zugewiesen werden. Grundsätzlich benötigen Sie für digitales Fernsehen immer einen Receiver. Bei neueren Flachbildschirm-Fernsehern sind diese bereits in den meisten Fällen integriert (Triple-Tuner), d.h. es wird kein zusätzliches Gerät benötigt.

Ihnen stehen in der Standard-Verteiltechnik 8 Frequenzen zur Verfügung:

- UB 1 = 1280 MHz (IF 0 = 1280 MHz)
- UB 2 = 1382 MHz (IF 1 = 1382 MHz)
- UB 3 = 1484 MHz (IF 2 = 1484 MHz)
- UB 4 = 1586 MHz (IF 3 = 1586 MHz)
- UB 5 = 1688 MHz (IF 3 = 1688 MHz)
- UB 6 = 1790 MHz (IF 5 = 1790 MHz)
- UB 7 = 1790 MHz (IF 6 = 1790 MHz)
- UB 8 = 1994 MHz (IF 7 = 1994 MHz)

Die Frequenzen müssen im Receiver-Menü (bei den meisten Geräten im Bereich Antenneneinstellungen) eingegeben werden. Twin-Receiver (Aufnehmen und Schauen verschiedener Programme parallel) müssen ebenfalls unicable tauglich sein. Beiden Tunern muss jeweils ein eigenes Frequenzband zugewiesen werden. Für den Empfang von Pay-TV Sendern/Paketen von Sky und HD+ können Sie passende Receiver und Module direkt über Sky bzw. den Fachhandel beziehen.

## **Wie viele Anschlüsse sind vorhanden?**

Standardmäßig sind Anschlussdosen in jeder Wohneinheit installiert.

## **Wie viele Receiver können in einer Wohnung angeschlossen werden?**

In allen Wohnungen können standardmäßig bis zu 8 Satelliten-Receiver (Tuner) angeschlossen werden.

## **Kann das Satellitensignal an einer vorhandenen Anschlussdose gesplittet werden?**

Ja, das Signal kann grundsätzlich „gesplittet“ oder „durchgeschleift“ werden. Um das Signal zu splitten (teilen) wird ein „unicable-tauglicher“ (DC) Sat-Splitter benötigt. Bitte achten Sie beim Kauf darauf, dass dieser „diodenentkoppelt“ ist.

## **Welche Anschlusskabel werden benötigt?**

Die Verbindung von der Antennendose zum Empfänger erfolgt über ein Koax-Kabel mit F-Steckern (Foto). Die Verbindung von Receiver zum Fernseher sollte mittels HDMI – Kabel erfolgen, um die bestmögliche Qualität in Bild und Ton zu erzielen (Digitalqualität). Ältere Fernseher, die nicht über einen HDMI-Anschluss verfügen können über die Scart-Buchse mit dem Receiver verbunden werden.

## **An wen wenden Sie sich bei TV-Störungen weiteren Fragen zu dem Thema TV?**

Rufen Sie uns jederzeit an. Wir beantworten Ihre Fragen gerne: 02161 – 8294 870

Technikereinsätze in Ihrer Wohnung, die auf fehlerhaften Geräteeinstellungen, falscher und/oder beschädigter Kabel etc. beruhen, sind grundsätzlich kostenpflichtig. Gleiches gilt, wenn Sie Unterstützung für die Einstellungen Ihrer Geräte (z.B. unicable Einstellungen, Programmlistenortierung, einstellen neu hinzukommender Sender oder bei Senderplatzwechseln etc.) benötigen.

## **Wie kann ich internationale TV-Sender empfangen?**

Zum Einzugsdatum sind nur die Sender von Astra 19.2 Ost empfangbar. Bitte beachten Sie, dass Sender durch eigene Angebote entschlüsselt werden müssen, zum Beispiel SKY oder HD+. Über die Hotline 02161 – 8294 870 können Sie zusätzliche Türksat 42.0° Ost (Senderliste: [www.satindex.de/turksat.php](http://www.satindex.de/turksat.php)) **oder** Hotbird 13.0° Ost (z.B. Polen, Russland, diverse EU, div. Internat. Sender; Senderliste: [www.satindex.de/sat/hotbird-all/](http://www.satindex.de/sat/hotbird-all/)) kostenpflichtig beauftragen.

Ihre Troiline



Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.

\* Pflichtfeld

## 1. Auftraggeber/in\*

Frau  Herr  Firma  / Mieter  Eigentümer

Name, Vorname*:		Geburtsdatum*:
Straße, Hausnr., (ggf. Wohnungsnummer)*:		PLZ, Ort*:
Telefon*:	Mobil*:	E-Mail*:

## 2. Installationsanschrift / Ansprechpartner/in (falls abweichend von Ziffer 1)

Frau  Herr  Firma  / Mieter  Eigentümer

Name, Vorname:	
Straße, Hausnr.:	PLZ, Ort:
Lage des Anschlusses / Stockwerk / Wohnungsnummer:	
Telefon / Mobil:	E-Mail:

## 3. Produktauswahl\*

Produkt	JETI Home 100	JETI Home 250	JETI Home 500	JETI Home 1000
Download	100 Mbit/s	250 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s
Upload	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	500 Mbit/s
Internetflat**	✓ inkl. AVM FritzBox 7530			
deutsche Festnetzflat**	✓ inkl. 3 Rufnummern			
Bereitstellung (einmalig)	70,00 €			
Preis (pro Monat)	35,00 €	45,00 €	65,00 €	85,00 €
Vertragslaufzeit	12 Monate			
Auswahl bitte Ankreuzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4. Optionen

Telefon	<input type="checkbox"/>	All-Net-Flat in das deutsche Mobilfunknetz	9,00 € (im Monat)
	<input type="checkbox"/>	Erweiterung auf bis zu 10 Rufnummern Anzahl zusätzlicher Rufnummern: <input type="text"/>	2,00 € (einmalig) / je Nummer / bei Erstauftrag / Rufnummer 1-3 kostenfrei
Internet	<input type="checkbox"/>	Premium Router AVM Fritzbox 7590	5,00 € (im Monat)
	<input type="checkbox"/>	Eigener Router	kostenlos (wird vom Kunden bereitgestellt)

### Erklärung zu Ziffer 3 und 4:

Der Kunde versichert, das gewählte Produkt und die zusätzlichen Optionen in seiner Eigenschaft als Verbraucher für die private Nutzung zu beauftragen und nicht für geschäftliche, gewerbliche oder selbstständige/freiberufliche Zwecke zu nutzen.

### Erläuterungen:

Alle genannten Preise enthalten die jeweils gesetzlich geltende Umsatzsteuer (derzeit 19%).

\*\* Echte Internet-Flatrate, sowie Flatrate ins deutsche Festnetz, mit bis zu drei Rufnummern, zwei Sprachkanälen, inklusive AVM FritzBox 7530 Router. Verbindungen ins Mobilfunknetz, zu Sonderrufnummern und ins Ausland werden gesondert abgerechnet (siehe Preisliste Privatkunden). Dem Kunden ist es gestattet, einen eigenen Router zu verwenden. Der Kunde wird auf das Routerwahlrecht und dessen Auswirkungen hingewiesen (vgl. Ziffer.4.2 der Leistungsbeschreibung der Troiline GmbH für Telefonie und Internet für Privatkunden).



# Auftrag – JETI Home



Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.  
\* Pflichtfeld

## 5. Einzugsermächtigung – SEPA-Lastschriftmandat\*

Der Kunde erteilt der Troiline ein SEPA-Basislastschriftmandat. Gläubiger-Identifikationsnummer DE18ZZZ00001218062, die Mandatsreferenz wird Ihnen separat mitgeteilt. Der Kunde ermächtigt die Troiline GmbH, Zahlungen von seinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist er sein Kreditinstitut an, die von der Troiline GmbH auf seinem Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit seinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA Lastschriftverfahren.

Name, Vorname (Kontoinhaber/in)*:	Straße, Hausnr. (Kontoinhaber/in)*:
PLZ, Ort (Kontoinhaber/in)*:	Kreditinstitut (Name und BIC)*:
IBAN*:	

## 6. Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme\*

Bisher kein Internet-/Telefonanschluss vorhanden / keine Rufnummernmitnahme gewünscht

Falls vorhanden:

Der Vertrag beim (bisherigen Anbieter)  wurde bereits zum  gekündigt.

Der Kunde wünscht die Mitnahme (Portierung) seiner Rufnummer/n (max. 10).  
Der beiliegende Anbieterwechselauftrag ist vollständig ausgefüllt mit abzugeben.

## 7. Bereitstellungstermin\*

Die Bereitstellungsdauer der Leistungen hängt von der an der Installationsadresse vorhandenen Netzverfügbarkeit ab. Darüber hinaus kann sich die Bereitstellungsdauer durch verschiedene Einflüsse verzögern, insbesondere wenn bei der beabsichtigten Übernahme eines bestehenden Telefon- oder Internetanschlusses des Kunden bei einem anderen Telekommunikationsanbieter eine im dortigen Vertragsverhältnis für den Kunden geltende Vertragsbindung zu beachten ist. Auch etwaige erforderliche Installationsarbeiten oder die Bereitstellung von Leitungen durch Dritte können zu einer längeren Bereitstellungsdauer führen.

Unverbindlicher Terminwunsch:   
(Montag – Freitag, außer Feiertage)

schnellstmöglich

## 8. Einzelverbindungsachweis

Einzelverbindungsachweis mit vollständiger Zielrufnummer gewünscht.

Einzelverbindungsachweis mit verkürzter Zielrufnummer gewünscht.

Sofern der Kunde einen Einzelverbindungsachweis wünscht, erklärt der Kunde hiermit, er werde alle derzeitigen und künftigen Mitnutzer und / oder Mitarbeiter des Anschlusses hierüber unverzüglich informieren. Der Einzelverbindungsachweis wird über das Kundenportal zum Abruf bereitgestellt.

## 9. Eintrag in Endnutzerverzeichnis

Der Kunde wünscht  
Eintrag der ersten Rufnummer:

mit vollständigem Namen  mit vollständiger Adresse

in:  gedruckte Verzeichnisse  elektronische Verzeichnisse

und gestattet:  die telefonische Auskunft  die Rückwärtssuche

## 10. Einwilligung zur Kontaktaufnahme

Ich erkläre mich damit einverstanden, dass mich die Troiline GmbH

per E-Mail  per Post  telefonisch

über Produktneuheiten und Telekommunikationsprodukte der Troiline GmbH informiert. Dieses Einverständnis ist unabhängig von meinem Auftrag und kann jederzeit widerrufen werden.

## 11. Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Erstlaufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate und beginnt ab dem Tag der Leistungsbereitstellung. Beide Vertragspartner können den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Erstlaufzeit kündigen. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich auf unbestimmte Zeit und kann im Anschluss jeweils mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.



# Auftrag – JETI Home



Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.

\* Pflichtfeld

## 12. Hausanschluss / Inhouse-Verkabelung / Router

Für die Nutzung des ausgewählten JETI-Produktes ist ein Glasfaserhausanschluss der Troiline GmbH dringend erforderlich. Der Hausanschlussvertrag ist Gegenstand eines gesondert abzuschließenden Vertrages. Ohne Abschluss des Hausanschlussvertrages kann die gewünschte Leistung nicht bereitgestellt werden.

Der optische Netzwerkabschluss (ONT) wird 1,5 Meter nach dem Hausübergabepunkt (HÜP) installiert und benötigt einen 230 Volt Stromanschluss in unmittelbarer Nähe. Für die Stromversorgung des ONT und des Routers ist der Kunde verantwortlich.

Die Inhouse-Verkabelung ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage ab dem Hausanschluss/HÜP bis zur Anschlussdose in den Wohnräumen des Kunden (Inhouse-Verkabelung) ist der Kunde verantwortlich. Mangelnde Qualität des ausgewählten Produkts aufgrund der Art der Inhouse-Verkabelung bzw. der Inkompatibilität der Kundenanlage mit dem JETI-Produkt stellen keinen Mangel an dem beauftragten Produkt dar.

Der Kunde prüft und stellt sicher, dass die betriebene Hardware (z.B. analoge Endgeräte, Fax) kompatibel zu dem eingesetzten Router/Produkt ist.

## 13. Sonstige Bestimmungen

Bestandteile dieses Vertrages sind die Preisliste Privatkunden, die Leistungsbeschreibung der Troiline GmbH für JETI Home, der Anbieterwechselformular und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Troiline GmbH für Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängende Leistungen (AGB), die diesem Auftrag beigefügt sind.

Für die Auslegung des Vertrages gilt folgende Reihenfolge der Vertragsbedingungen: a) der Auftrag nach Maßgabe der Auftragsbestätigung, b) die Preisliste Privatkunden, c) die Leistungsbeschreibung der Troiline GmbH für JETI Home, d) sowie ergänzend die AGB.

## 14. Widerrufsbelehrung (gilt nur für private Letztverbraucher)

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Troiline GmbH, Poststraße 105, 53840 Troisdorf; Telefon: 02241 888 5384, E-Mail Adresse: info@jeti-line.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Waren (z.B. Hardware), die Sie von uns im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhalten haben, haben Sie unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

## 15. Auftragserteilung

Der Vertrag wird nach Auftragsbestätigung durch die Troiline GmbH wirksam.

Erfolgt die Übermittlung der Vertragszusammenfassung erst nach Abgabe dieses Auftrages durch den Kunden, kann der Vertrag vom Kunden nach Übermittlung der Vertragszusammenfassung noch genehmigt werden. Erfolgt keine Genehmigung wird der Vertrag nicht wirksam.

### Kombi-Bonus

**50,00 €**

auf die nächste Energieabrechnung

Bei einem bestehenden Energieliefervertrag (Strom oder Gas) mit der Stadtwerke Troisdorf GmbH wird dem Kunden bei Abschluss des JETI-Home Vertrages der Bonus einmalig auf seiner nächsten Jahresverbrauchsabrechnung gutgeschrieben.

### Kunde wirbt Kunde – geworben von:

Name: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Der werbende Kunde erhält 25 € auf seine nächste JETI-Abrechnung

Ort, Datum\*:

Unterschrift Auftraggeber/in\*:

X

X

## **Wichtige Information für die Anwohner wenn Sie die eigene Rufnummer mitnehmen wollen!**

Wir freuen uns sehr, Sie mit schnellem und stabilem Internet versorgen dürfen. Nun gibt es noch einen ganz wichtigen Punkt den wir nur gemeinsam lösen können: Die Mitnahme Ihrer Rufnummer zu uns.

**Grundsätzlich:** Wenn Sie innerhalb von Troisdorf umziehen und bereits die Vorwahl 02241 haben, dann kann ihre Rufnummer mitgenommen werden. Den Wechsel von Ihrem aktuellen Anbieter stimmen wir ab. Dazu liegt in der Infomappe, auch der Anbieterwechselauftrag vor. Diesen benötigen wir von Ihnen ausgefüllt und unterschrieben.

### **Die Besonderheit: Sonderkündigung bei Umzug**

Alle Wohneinheiten in Ihrem Haus werden von uns mit Glasfaser versorgt. Nicht mehr lange, dann kann jeder Anbieter über unsere Glasfaser eine Schaltung vornehmen. Doch aktuell kann das nur JETI und daher haben Sie bei einem Umzug ein Sonderkündigungsrecht: Wenn ihr aktueller Anbieter - zum Beispiel Unitymedia/Vodafone, Telekom, NetCologne, 1und1 oder O2, etc. - an einer Adresse nicht mehr den aktuellen Vertrag erfüllen kann, dürfen Sie den Vertrag mit einer Frist von einem Monat ab dem Umzugsdatum kündigen.

Zu diesem Thema hat die Verbraucherzentrale <http://bit.ly/vz-umzug> sowie die Bundesnetzagentur <http://bit.ly/BNetzA-Rufnummer> ausführliche Informationen für Sie verfasst.

### **Gemeinsame Klärung notwendig**

Normalerweise können wir die Mitnahme Ihrer Telefonnummer mit dem Voranbieter klären ohne dass Sie etwas zusätzlich unternehmen müssen. Doch jetzt geht es nur gemeinsam! Bevor wir Ihre Rufnummer zum Wechsel (auch Portierung genannt) anfragen können, müssen Sie ihrem Anbieter dies mitteilen.

Kontaktieren Sie den Anbieter am besten per E-Mail. Wir haben dazu einen Mustertext für Sie auf der nächsten Seite vorbereitet, den Sie an Ihren Noch-Anbieter senden können.

Bitte senden Sie uns anschließend die Rückmeldung des Anbieters an [info@jeti-line.de](mailto:info@jeti-line.de), damit wir Ihren Rufnummernwechsel weiterbearbeiten und final beantragen können.

**Ohne Ihre Mithilfe und Rückmeldung kann es sein, dass sie Rufnummer bis zu drei Monate nach Ihrem Umzug erst zur Verfügung steht.**

**Des weiteren liegt Ihnen eine weitere Seite mit allen Informationen zur Rufnummernmitnahme bei.**

**Auf der nächsten Seiten finde Sie einen Mustertext! >>>**

**Auf der übernächsten Seiten finde Sie weitere Infos! >>>**

## Mustertext ohne juristische Gewähr

1. Bitte ändern Sie die **Angaben in rot** ab
2. Senden Sie den Text an ihren Noch-Anbieter, nicht an die Troiline / JETI

Betreff: kurzfristiger Umzug / Rufnummernportierung  
Kundennummer: **bitte eintragen** / Meine Rufnummer: **bitte eintragen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

zum **Ihr Einzugsdatum** lautet meine neue Anschrift **hier bitte neue Adresse eintragen**. Dort können Sie meinen Internet- & Telefonvertrag nicht weiter erfüllen, da dort ein Glasfaseranschluss ist, der aktuell nur von der Troiline GmbH beschaltet werden kann.

Gemäß § 46 Abs. 8 Satz 3 TKG ist mir bekannt, dass eine Frist bei Sonderkündigung drei Monate beträgt. Da ich aber bereits zum **Ihr Einzugsdatum** umziehe und meine Rufnummer behalten möchte, muss der neue Anbieter die Rufnummernportierung früher anfragen. Da mein Anschluss an der alten Adresse nicht mehr benötigt wird, kann meine Rufnummer vorher portiert werden.

Ich bitte Sie daher einer vorzeitigen Portierung durch die Troiline GmbH zuzustimmen und die Rufnummer gemäß § 46 Abs. 4 Satz 1 bis 4 TKG freizugeben.

Bitte teilen Sie mir mit, a) zu welchem Datum die Portierung als b) VA-RRNP oder VA-KUE-MRN gestellt werden kann.

Eine Meldebescheinigung kann nach dem Umzug vorgelegt werden.

Mit freundlichen Grüßen

**Ihr Name**





Wir von der Troiline sorgen dafür, dass der JETI-Glasfaseranschluss schnellstmöglich mit all seinen Vorteilen zu Ihnen ins Haus kommt. Damit alles optimal vorbereitet ist, haben wir hier wichtige Infos für Sie zusammengestellt. Mehr zum Thema Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme finden Sie auch in der Ausfüllhilfe zum Anbieterwechselauftrag.

## Wann wird mein Anschluss bereitgestellt?

Sobald wir Ihren Hausanschluss vor Ort installiert haben, muss Ihr Anschluss noch an das Glasfasernetz angebunden werden. Dies kann je nach Netzausbau jedoch noch gewisse Zeit beanspruchen.

Das Glasfasernetz wird beim Ausbau nach und nach in Betrieb genommen. Daher können in einer Straße einige Gebäude schon früher angeschlossen sein als andere – dies hat technische Gründe. Bitte haben Sie in diesem Fall etwas Geduld. Sobald das Netz aktiv und die Inbetriebnahme Ihres Hausanschlusses gewährleistet ist, geht es los!

## Wie funktionieren der Anbieterwechsel und die Rufnummernmitnahme?

Sie möchten Ihre Rufnummer mitnehmen? Dann können wir Ihren bestehenden Anbietervertrag im Rahmen der Rufnummernmitnahme für Sie kündigen. Unser Ziel ist es, dass Ihr Telefonanschluss durchgängig erreichbar bleibt und möglichst keine doppelten Kosten für Sie entstehen. Die Troiline haftet allerdings nicht für eventuelle Versorgungslücken, wenn Sie Ihren bestehenden Vertrag bereits selbst vorzeitig gekündigt haben.

Sobald uns Ihr Voranbieter das Kündigungsdatum bestätigt, bestellen wir Ihren Anschluss und Sie erhalten von uns alle weiteren Informationen zu Ihrem JETI-Tarif und dem Wechseldatum. Portierte Rufnummern sind über den JETI-Anschluss erreichbar, sobald der Vertrag des Voranbieters endet.

**Gut zu wissen:** Bitte achten Sie bei der Rufnummernmitnahme darauf, dass der Portierungsauftrag von der Person erteilt und unterschrieben wird, die auch den bestehenden Voranbietervertrag abgeschlossen hat. Wenn die Daten nicht übereinstimmen, wird Ihr bisheriger Anbieter unsere Anfrage ablehnen und der Wechsel verzögert sich! Bitte beachten Sie auch, dass nur Rufnummern mit der gleichen Vorwahl übernommen werden können. Also zum Beispiel 02241 – 02241 oder 0228 – 0228.



## Und wenn sich die Bereitstellung meines JETI-Anschlusses verzögert?

Falls die Mindestvertragslaufzeit bei Ihrem Voranbieter endet, während Sie auf die Bereitstellung des JETI-Anschlusses warten, kommt es zu einer sogenannten „stillen Vertragsverlängerung“ bei Ihrem Voranbieter. Dieser Vertrag ist monatlich kündbar. Wir kündigen schnellstmöglich für Sie und stoßen gleichzeitig die Rufnummernmitnahme an. Tipp: Behalten Sie die Grundgebühren im „still“ verlängerten Vertrag im Auge. Diese können sich ändern – darauf haben wir keinen Einfluss.

## Keine Rufnummernmitnahme erforderlich?

Sie möchten Ihre alte Rufnummer nicht mit übernehmen oder nutzen die Festnetznummer Ihres aktuellen Anbieters nicht? Dann erhalten Sie von uns eine neue Rufnummer und es muss keine Portierung Ihrer alten Nummern erfolgen.

**Ganz wichtig:** In diesem Fall müssen Sie Ihren Vertrag bei Ihrem aktuellen Anbieter bitte selbst kündigen. Bitte warten Sie jedoch mit der Kündigung, bis wir Ihnen die frühestmögliche Schaltung Ihres Anschlusses bestätigen. Somit vermeiden wir, dass Ihr aktueller Vertrag endet, wir aber das Netz in Ihrer Straße noch nicht geschaltet haben und Sie dann ohne einen aktiven Internet- und Telefonanschluss dastehen. In diesem Fall können wir keine Haftung für die entstandene Versorgungslücke übernehmen.

Haben Sie Fragen? Rufen Sie uns an. Wir sind gerne für Sie da!

02241 - 888 5384



# AUSFÜLLHILFE ANBIETERWECHSELAUFTRAG



Ankreuzen und bisherigen Anbieter nennen. Wenn Sie wünschen, dass die Troiline GmbH in Ihrem Namen den Vertrag bei Ihrem bisherigen Anbieter kündigt.

## Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPabg)

(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)

Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei: z.B. Telekom  
zum nächst möglichen Termin.

## Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.

Ankreuzen und ausfüllen, wenn Sie zusätzlich die Mitnahme Ihrer Rufnummern wünschen.  
**Wichtig:** Bitte Daten des bisherigen Anschlusshabers und Unterschrift übernehmen. (Im Zweifel: Siehe letzte Rechnung beim Voranbieter. Es sind auch mehrere Anschlusshaber möglich, jeder muss unterschreiben.)

Name / Firma: Mustermann  
Straße: Musterstraße  
PLZ: 56789

Vorname: Max  
Hausnr.: 20  
Ort: Musterstadt

### alle Nr. der Anschlüsse portieren

Ankreuzen wenn Sie alle Rufnummern mitnehmen möchten, ansonsten wird nur die angegebene Rufnummer portiert.

Ortsnetzkennzahl  
01234

Vorwahl der mitzunehmenden Rufnummern

Rufnummer/n (Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angegeben werden!)  
567891011

Mitzunehmende Rufnummern

Durchwahl-RN - Abfragestelle von 00 bis 99  
- 1111

### Telekommunikationsanlagen:

Alle Daten finden Sie auf der Rechnung Ihres bisherigen Anbieters. Bitte genau übertragen.

Nur auszufüllen bei einer Telekommunikationsanlage (i.d.R. Geschäftskunden)

Die Unterzeichnung erfolgt durch alle Anschlussinhaber des bisherigen Vertrages  
Mustermann  
Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

Ort, Datum: Musterstadt, 01.01.2021

Unterschrift:

WBCI-GF:	Vorab-ID:	Änderungs- / Storno-ID:
PKlauf:	Wechselermin:	neuer Wechselermin:
Portierungsfenster:	<input type="checkbox"/> 06:00 - 08:00 Uhr <input type="checkbox"/> 06:00 - 12:00	<input type="checkbox"/>
Rückinformation an:	über Fax/E-Mail:	Tel.:
Ressourcenübernahme:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Sicherer Hafen: <input type="checkbox"/> Storno ausgeführt: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Zustimmung:	ZWA <input type="checkbox"/> NAT <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/>	Datum: Ist-Technologie:
WITA: <input type="checkbox"/>	S/PRI: <input type="checkbox"/>	WITA-Vertragsnummer / Line-ID:
Grund:		
Ablehnung: ADF <input type="checkbox"/> KNI <input type="checkbox"/> VAE <input type="checkbox"/> RNG <input type="checkbox"/> WAI <input type="checkbox"/> AIF <input type="checkbox"/> SON <input type="checkbox"/>		
<b>Wird von der Troiline GmbH ausgefüllt</b>		
Ortskenn	Rufnumm	PKI abg
-	-	Durchwahl-RN - Abfragestelle
-	-	-
-	-	Rufnummernblock
-	-	von bis
-	-	PKI abg
Ansprechpartner:	über Fax/E-Mail:	Tel.:
interne Bemerkungen		

# Anbieterwechselformular von Troiline GmbH

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.



**Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPabg)**

(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)

Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei: \_\_\_\_\_  
zu nächst möglichen Termin.

**Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.**

Name / Firma: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_ Hausnr.: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

**alle Nr. der Anschlüsse Ortsnetzkenzahl Rufnummer/n (Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angegeben werden!) portieren**

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

**Telekommunikationsanlagen:** \_\_\_\_\_ **Durchwahl-RN** – **Abfragestelle** **Rufnummernblock**  
\_\_\_\_\_ **von** \_\_\_\_\_ **bis** \_\_\_\_\_

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

von den beteiligten Endkundenvertragspartnern (EKP) auszufüllen	WBCI-GF: _____		Vorab-ID: _____		Änderungs- / Storno-ID: _____	
	PKIlauf: _____		Wechseltermin: _____		neuer Wechseltermin: _____	
	Portierungsfenster: <input type="checkbox"/> 06:00 - 08:00 Uhr <input type="checkbox"/> 06:00 - 12:00 <input type="checkbox"/> _____		Rückinformation an: _____		über Fax/E-Mail: _____ Tel.: _____	
	Ressourcenübernahme: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		Sicherer Hafen: <input type="checkbox"/>		Storno ausgeführt: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
	Zustimmung: ZWA <input type="checkbox"/> NAT <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/>		Datum: _____		Ist-Technologie: _____	
	WITA: <input type="checkbox"/> S/PRI: <input type="checkbox"/>		WITA-Vertragsnummer / Line-ID: _____			
	Grund: _____					
	Ablehnung: ADF <input type="checkbox"/> KNI <input type="checkbox"/> VAE <input type="checkbox"/> RNG <input type="checkbox"/> WAI <input type="checkbox"/> AIF <input type="checkbox"/> SON <input type="checkbox"/>					
	Ortskennzahl _____					
	Rufnummer/n		PKI abg		Bei Telekommunikationsanlagen:	
_____	_____	_____	_____	Durchwahl-RN	– Abfragestelle	
_____	_____	_____	_____	_____	_____	
_____	_____	_____	_____	Rufnummernblock		
_____	_____	_____	_____	von _____	bis _____	
_____	_____	_____	_____	PKI abg _____		
Ansprechpartner: _____		über Fax/E-Mail: _____		Tel.: _____		
interne Bemerkungen						

Unterschieden zurück an die Troiline GmbH

Version 4, Stand 01.04.2023

# Für Ihre Unterlagen





# Preisliste Privatkunden



Alle ausgewiesenen Preise (in €) enthalten die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer (derzeit 19%).  
Änderungen vorbehalten.

## Bereitstellung

Bereitstellung	Bereitstellungsgebühr Neuanschluss	70,00 € (einmalig)
----------------	------------------------------------	--------------------

## Weitere Dienste, Leistungen und Kosten

All-Net-Flat	All-Net-Flat in das deutsche Mobilfunknetz	9,00 € (im Monat)
Premium Router	AVM FritzBox 7590, 2 a/b-Ports und 1 ISDN-Port/S0-Bus	5,00 € (im Monat)
Erweiterung auf 10 Rufnummern bei Erstbestellung	Erweiterung von 3 auf bis zu 10 Rufnummern, je zusätzliche Rufnummer (alle zu portierenden Nummern kostenfrei)	2,00 € (einmalig)
Erweiterung auf 10 Rufnummern bei nachträglicher Beauftragung	Erweiterung von 3 auf bis zu 10 Rufnummern, je zusätzliche Rufnummer	2,00 € (einmalig)
Anschluss Sperre	Teil- oder Vollanschlusssperre nach Ablauf der Frist gem. §45 k TKG	59,00 € (einmalig)
Ungerechtfertigte Störungsmeldung	wenn ein Vorort Einsatz eines Technikers gefordert wird obwohl der Fehler kundenverschuldet ist.	120,00 € (einmalig)
Telefonbucheintrag	optional (für die erste Hauptrufnummer)	kostenlos
Rufnummernübernahme	ankommende Portierung, je Vorgang	kostenlos
Rufnummeränderung	Rufnummeränderung, je Änderung	9,00 € (einmalig)
Rufnummersperre	Rufnummersperre, je Sperre	9,00 € (einmalig)
Umzugspauschale	Pauschale für Umzug	59,00 € (einmalig)
2te Mahnung	2te Mahnung (mehrwertsteuerfrei)	1,20 € (enthalten keine Umsatzsteuer)
Basis-Endgerät Verlust, Nicht-rückgabe oder Beschädigung	AVM FritzBox 7530	89,99 € (einmalig)
Premium-Endgerät Verlust, Nicht-rückgabe oder Beschädigung	AVM FritzBox 7590	179,99 € (einmalig)
Übersendung der Rechnung	auf dem Postweg	2,00 € (im Monat)



# Preisliste Privatkunden



Alle ausgewiesenen Preise (in €) enthalten die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer (derzeit 19%).  
Änderungen vorbehalten.

## Übersicht Verbindungspreise

### National Festnetz & Mobilfunk

Rufnummer	Einheit	Preis
Festnetz Deutschland	Flatrate	0,00000
Mobilfunk Deutschland	pro Minute	0,15000

### International 1

Belgien (Festnetz)		0,0600
Belgien (Mobil)		0,2200
Belgien (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Bulgarien (Festnetz)		0,0600
Bulgarien (Mobil)		0,2200
Bulgarien (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Dänemark (Festnetz)		0,0600
Dänemark (Mobil)		0,2200
Dänemark (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Finnland (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Finnland (Festnetz)		0,0600
Finnland (Mobil)		0,2200
Frankreich (Festnetz)		0,0600
Frankreich (Mobil)		0,2200
Frankreich (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Gibraltar (Festnetz)		0,0600
Gibraltar (Mobil)		0,2200
Gibraltar (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Griechenland (Festnetz)		0,0600
Griechenland (Mobil)		0,2200
Griechenland (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Großbritannien (Festnetz)		0,0600
Großbritannien (Mobil)		0,2200
Großbritannien (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Irland (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Irland (Festnetz)		0,0600
Irland (Mobil)		0,2200
Island (Festnetz)		0,0600
Island (Mobil)		0,2200
Island (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Italien (Festnetz)		0,0600
Italien (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Italien Mobil inkl. Vatikan (Mobil)		0,2200
Kroatien (Festnetz)		0,0600
Kroatien (Mobil)		0,2200
Kroatien (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Lettland (Festnetz)		0,0600
Lettland (Mobil)		0,2200
Lettland (Personal, Premium, Shared Cost)	Minute	0,5000
Litauen (Festnetz)		0,0600
Litauen (Mobil)		0,2200
Litauen (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Luxemburg (Festnetz)		0,0600
Luxemburg (Mobil)		0,2200
Luxemburg (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Malta (Festnetz)		0,0600
Malta (Mobil)		0,2200
Malta (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Niederlande (Festnetz)		0,0600
Niederlande (Mobil)		0,2200
Niederlande (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Norwegen (Festnetz)		0,0600
Norwegen (Mobil)		0,2200
Norwegen (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Österreich (Festnetz)		0,0600
Österreich (Mobil)		0,2200
Österreich (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Polen (Festnetz)		0,0600
Polen (Mobil)		0,2200
Polen (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Portugal mit Madeira und Azoren (Festnetz)		0,0600
Portugal mit Madeira und Azoren (Mobil)		0,2200
Portugal mit Madeira und Azoren (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Rumänien (Festnetz)		0,0600
Rumänien (Mobil)		0,2200
Rumänien (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Schweden (Festnetz)		0,0600
Schweden (Mobil)		0,2200
Schweden (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Slowakei (Festnetz)		0,0600
Slowakei (Mobil)		0,2200
Slowakei (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Slowenien (Festnetz)		0,0600
Slowenien (Mobil)		0,2200
Slowenien (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Spanien inkl. Kanarische Inseln (Festnetz)		0,0600
Spanien inkl. Kanarische Inseln (Mobil)		0,2200
Spanien inkl. Kanarische Inseln (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000

Rufnummer	Einheit	Preis
Tschechische Republik (Festnetz)		0,0600
Tschechische Republik (Mobil)		0,2200
Tschechische Republik (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Ungarn (Festnetz)		0,0600
Ungarn (Mobil)		0,2200
Ungarn (Personal, Premium, Shared Cost)	Minute	0,5000
Vatikanstadt (Festnetz)		0,0600
Vatikanstadt (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000
Zypern (Festnetz)		0,0600
Zypern (Mobil)		0,2200
Zypern (Personal, Premium, Shared Cost)		0,5000

### International 2

Andorra (Festnetz)		0,0900
Andorra (Mobil)		0,2200
Andorra (Personal, Premium, Shared Cost)		2,8000
Estland (Festnetz)		0,0900
Estland (Mobil)		0,2200
Estland (Personal, Premium, Shared Cost)		2,8000
Israel (Festnetz)		0,0900
Israel (Mobil)		0,2200
Israel (Personal, Premium, Shared Cost)		2,8000
Russische Föderation (Festnetz)	Minute	0,0900
Russische Föderation (Mobil)		0,2200
Russische Föderation (Personal, Premium, Shared Cost)		2,8000
Russische Föderation Moskau (Festnetz)		0,0900
Russische Föderation Sankt Petersburg (Festnetz)		0,0900
Schweiz (Festnetz)		0,0900
Schweiz (Mobil)		0,2200
Schweiz (Personal, Premium, Shared Cost)		2,8000
Türkei (Festnetz)		0,0900
Türkei (Mobil)		0,2200
Türkei (Personal, Premium, Shared Cost)		2,8000
Türkei Ankara (Festnetz)		0,0900
Türkei Istanbul (Festnetz)		0,0900

### International 3

Albanien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Französisch-Guayana (Festnetz)		0,1900
Französisch-Guayana (Mobil)		0,2200
Guadeloupe und Saint-Martin (Festnetz)		0,1900
Guadeloupe und Saint-Martin (Mobil)		0,2200
Guadeloupe und Saint-Martin (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kanada (Festnetz & Mobil)		0,1900
Kanada (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Liechtenstein (Festnetz)		0,1900
Liechtenstein (Mobil)		0,2200
Liechtenstein (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Martinique (Festnetz)		0,1900
Martinique (Mobil)		0,2200
Martinique (Personal, Premium, Shared Cost)	Minute	3,0000
Mayotte (Festnetz)		0,1900
Mayotte (Mobil)		0,2200
Monaco (Festnetz)		0,1900
Monaco (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Réunion (Festnetz)		0,1900
Réunion (Mobil)		0,2200
Réunion (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
San Marino (Festnetz)		0,1900
San Marino (Mobil)		0,2200
San Marino (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
USA (Festnetz & Mobil)		0,1900
USA (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000

### International 4

Albanien (Festnetz)		0,4000
Albanien (Mobil)		0,6500
Argentinien (Festnetz)		0,4000
Argentinien (Mobil)		0,6500
Argentinien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Armenien (Festnetz)		0,4000
Armenien (Mobil)		0,6500
Armenien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Australien (Festnetz)		0,4000
Australien (Mobil)		0,6500
Australien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Bahamas (Festnetz)	Minute	0,4000
Bahamas (Mobil)		0,6500
Bahamas (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Bosnien-Herzegowina (Festnetz)		0,4000
Bosnien-Herzegowina (Mobil)		0,6500
Bosnien-Herzegowina (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Brasilien (Festnetz)		0,4000
Brasilien (Mobil)		0,6500
Brasilien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Brasilien Rio de Janeiro (Festnetz)		0,4000
Chile (Festnetz)		0,4000
Chile (Mobil)		0,6500
Chile (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000

Version 7. Stand 01.07.2023



# Preisliste Privatkunden



Alle ausgewiesenen Preise (in €) enthalten die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer (derzeit 19%). Änderungen vorbehalten.

## International 4

Rufnummer	Einheit	Preis
China (Festnetz)	Minute	0,4000
China (Mobil)		0,6500
China (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
China (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
China (Taiwan) (Festnetz)		0,4000
China (Taiwan) (Mobil)		0,6500
Ecuador (Festnetz)		0,4000
Ecuador (Mobil)		0,6500
Ecuador (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Georgien (Festnetz)		0,4000
Georgien (Mobil)		0,6500
Georgien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Hongkong (Festnetz)		0,4000
Hongkong (Mobil)		0,6500
Hongkong (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Japan (Festnetz)		0,4000
Japan (Mobil)		0,6500
Japan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kasachstan (Festnetz)		0,4000
Kasachstan (Mobil)		0,6500
Kasachstan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Libanon (Festnetz)		0,4000
Libanon (Mobil)		0,6500
Libanon (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Malaysia (Festnetz)		0,4000
Malaysia (Mobil)		0,6500
Malaysia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Mazedonien (Festnetz)		0,4000
Mazedonien (Mobil)		0,6500
Mazedonien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Mexiko (Festnetz)		0,4000
Mexiko (Mobil)		0,6500
Mexiko (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Moldau (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Moldau (Republik) (Festnetz)		0,4000
Moldau (Republik) (Mobil)		0,6500
Monaco (Mobil)		0,6500
Neuseeland (Festnetz)		0,4000
Neuseeland (Mobil)		0,6500
Neuseeland (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Serbien, Montenegro und Kosovo (Festnetz)		0,4000
Serbien, Montenegro und Kosovo (Mobil)		0,6500
Serbien, Montenegro und Kosovo (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Singapur (Festnetz)		0,4000
Singapur (Mobil)		0,6500
Singapur (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Südkorea (Festnetz)		0,4000
Südkorea (Mobil)		0,6500
Südkorea (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Syrien (Arabische Republik) (Festnetz)		0,4000
Syrien (Arabische Republik) (Mobil)		0,6500
Syrien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Ukraine (Festnetz)		0,4000
Ukraine (Mobil)		0,6500
Ukraine (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Venezuela (Festnetz)		0,4000
Venezuela (Mobil)		0,6500
Venezuela (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000

## International 5

Rufnummer	Einheit	Preis
Afghanistan (Festnetz)	Minute	1,3000
Afghanistan (Mobil)		1,3000
Afghanistan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Ägypten (Festnetz)		1,3000
Ägypten (Mobil)		1,3000
Ägypten (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Algerien (Festnetz)		1,3000
Algerien (Mobil)		1,3000
Algerien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Amerikanische Jungferninseln (Festnetz)		1,3000
Amerikanische Jungferninseln (Mobil)		1,3000
Amerikanische Jungferninseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Amerikanisch-Samoa (Festnetz)		1,3000
Amerikanisch-Samoa (Mobil)		1,3000
Amerikanisch-Samoa (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Angola (Festnetz)		1,3000
Angola (Mobil)		1,3000
Angola (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Anguilla (Festnetz)		1,3000
Anguilla (Mobil)		1,3000
Anguilla (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Antarktis-Basis (Festnetz)		1,3000
Antarktis-Basis (Mobil)		1,3000
Antarktis-Basis (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Antigua und Barbuda (Festnetz)		1,3000
Antigua und Barbuda (Mobil)		1,3000
Antigua und Barbuda (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000

Rufnummer	Einheit	Preis
Äquatorialguinea (Festnetz)	Minute	1,3000
Äquatorialguinea (Mobil)		1,3000
Äquatorialguinea (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Aruba (Festnetz)		1,3000
Aruba (Mobil)		1,3000
Aruba (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Ascension (Festnetz)		1,3000
Ascension (Mobil)		1,3000
Ascension (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Aserbaidschan (Festnetz)		1,3000
Aserbaidschan (Mobil)		1,3000
Aserbaidschan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Äthiopien (Festnetz)		1,3000
Äthiopien (Mobil)		1,3000
Äthiopien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Bahrain (Festnetz)		1,3000
Bahrain (Mobil)		1,3000
Bahrain (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Bangladesch (Festnetz)		1,3000
Bangladesch (Mobil)		1,3000
Bangladesch (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Barbados (Festnetz)		1,3000
Barbados (Mobil)		1,3000
Barbados (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Belize (Festnetz)		1,3000
Belize (Mobil)		1,3000
Belize (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Benin (Festnetz)		1,3000
Benin (Mobil)		1,3000
Benin (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Bermuda (Festnetz)		1,3000
Bermuda (Mobil)		1,3000
Bermuda (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Bhutan (Festnetz)		1,3000
Bhutan (Mobil)		1,3000
Bhutan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Bolivien (Festnetz)		1,3000
Bolivien (Mobil)		1,3000
Bolivien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Botsuana (Festnetz)		1,3000
Botsuana (Mobil)		1,3000
Botsuana (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Britische Jungferninseln (Festnetz)		1,3000
Britische Jungferninseln (Mobil)		1,3000
Britische Jungferninseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Brunei Darussalam (Festnetz)		1,3000
Brunei Darussalam (Mobil)		1,3000
Brunei Darussalam (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Burkina Faso (Festnetz)		1,3000
Burkina Faso (Mobil)		1,3000
Burkina Faso (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Burundi (Festnetz)		1,3000
Burundi (Mobil)		1,3000
Burundi (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Cookinseln (Festnetz)		1,3000
Cookinseln (Mobil)		1,3000
Cookinseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Costa Rica (Festnetz)		1,3000
Costa Rica (Mobil)		1,3000
Costa Rica (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Diego Garcia (Festnetz)		1,3000
Diego Garcia (Mobil)		1,3000
Diego Garcia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Dominica (Festnetz)		1,3000
Dominica (Mobil)		1,3000
Dominica (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	
Dominikanische Republik (Festnetz)	1,3000	
Dominikanische Republik (Mobil)	1,3000	
Dominikanische Republik (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	
Dschibuti (Festnetz)	1,3000	
Dschibuti (Mobil)	1,3000	
Dschibuti (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	
El Salvador (Festnetz)	1,3000	
El Salvador (Mobil)	1,3000	
El Salvador (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	
Elfenbeinküste (Festnetz)	1,3000	
Elfenbeinküste (Mobil)	1,3000	
Elfenbeinküste (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	
Eritrea (Festnetz)	1,3000	
Eritrea (Mobil)	1,3000	
Eritrea (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	
Falklandinseln (Festnetz)	1,3000	
Falklandinseln (Mobil)	1,3000	
Falklandinseln (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	
Färöer (Festnetz)	1,3000	
Färöer (Mobil)	1,3000	
Färöer (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	
Fidschi (Festnetz)	1,3000	
Fidschi (Mobil)	1,3000	
Fidschi (Personal, Premium, Shared Cost)	3,0000	

Version 5, Stand 01.04.2023



# Preisliste Privatkunden



Alle ausgewiesenen Preise (in €) enthalten die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer (derzeit 19%).  
Änderungen vorbehalten.

International 5		
Rufnummer	Einheit	Preis
Französisch-Guayana (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Französisch-Polynesien (Festnetz)		1,3000
Französisch-Polynesien (Mobil)		1,3000
Französisch-Polynesien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Gabun (Festnetz)		1,3000
Gabun (Mobil)		1,3000
Gabun (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Gambia (Festnetz)		1,3000
Gambia (Mobil)		1,3000
Gambia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Ghana (Festnetz)		1,3000
Ghana (Mobil)		1,3000
Ghana (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Grenada (Festnetz)		1,3000
Grenada (Mobil)		1,3000
Grenada (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Grönland (Festnetz)		1,3000
Grönland (Mobil)		1,3000
Grönland (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Guam (Festnetz)		1,3000
Guam (Mobil)		1,3000
Guam (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Guatemala (Festnetz)		1,3000
Guatemala (Mobil)		1,3000
Guatemala (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Guinea (Festnetz)		1,3000
Guinea (Mobil)		1,3000
Guinea (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Guinea-Bissau (Festnetz)		1,3000
Guinea-Bissau (Mobil)		1,3000
Guinea-Bissau (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Guyana (Festnetz)		1,3000
Guyana (Mobil)		1,3000
Guyana (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Haiti (Festnetz)		1,3000
Haiti (Mobil)		1,3000
Haiti (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Honduras (Festnetz)		1,3000
Honduras (Mobil)		1,3000
Honduras (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Indien (Festnetz)	Minute	1,3000
Indien (Mobil)		1,3000
Indien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Indonesien (Festnetz)		1,3000
Indonesien (Mobil)		1,3000
Indonesien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Irak (Festnetz)		1,3000
Irak (Mobil)		1,3000
Irak (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Iran (Islamische Republik) (Festnetz)		1,3000
Iran (Islamische Republik) (Mobil)		1,3000
Iran (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Jamaika (Festnetz)		1,3000
Jamaika (Mobil)		1,3000
Jamaika (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Jemen (Festnetz)		1,3000
Jemen (Mobil)		1,3000
Jemen (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Jordanien (Festnetz)		1,3000
Jordanien (Mobil)		1,3000
Jordanien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kaimaninseln (Festnetz)		1,3000
Kaimaninseln (Mobil)		1,3000
Kaimaninseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kambodscha (Festnetz)		1,3000
Kambodscha (Mobil)		1,3000
Kambodscha (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kamerun (Festnetz)		1,3000
Kamerun (Mobil)		1,3000
Kamerun (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kap Verde (Festnetz)		1,3000
Kap Verde (Mobil)		1,3000
Kap Verde (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Katar (Festnetz)		1,3000
Katar (Mobil)		1,3000
Katar (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kenia (Festnetz)		1,3000
Kenia (Mobil)		1,3000
Kenia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kirgisistan (Festnetz)		1,3000
Kirgisistan (Mobil)		1,3000
Kirgisistan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kiribati (Festnetz)		1,3000
Kiribati (Mobil)		1,3000
Kiribati (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kokosinseln (Festnetz)		1,3000
Kokosinseln (Mobil)		1,3000
Kokosinseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000

Rufnummer	Einheit	Preis
Kolumbien (Festnetz)		1,3000
Kolumbien (Mobil)		1,3000
Kolumbien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Komoren (Festnetz)		1,3000
Komoren (Mobil)		1,3000
Komoren (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kongo (Demokratische Republik) (Festnetz)		1,3000
Kongo (Demokratische Republik) (Mobil)		1,3000
Kongo (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kongo (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kongo (Republik) (Festnetz)		1,3000
Kongo (Republik) (Mobil)		1,3000
Kuba (Festnetz)		1,3000
Kuba (Mobil)		1,3000
Kuba (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Kuwait (Festnetz)		1,3000
Kuwait (Mobil)		1,3000
Kuwait (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Laos (Demokratische Volksrepublik) (Festnetz)		1,3000
Laos (Demokratische Volksrepublik) (Mobil)		1,3000
Laos (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Lesotho (Festnetz)		1,3000
Lesotho (Mobil)		1,3000
Lesotho (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Liberia (Festnetz)		1,3000
Liberia (Mobil)		1,3000
Liberia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Libysch-Arabisches Dschamahirija (Festnetz)		1,3000
Libysch-Arabisches Dschamahirija (Mobil)		1,3000
Libysch-Arabisches Dschamahirija (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Macau (Festnetz)		1,3000
Macau (Mobil)		1,3000
Macau (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Madagaskar (Festnetz)		1,3000
Madagaskar (Mobil)		1,3000
Madagaskar (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Malawi (Festnetz)		1,3000
Malawi (Mobil)		1,3000
Malawi (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Malediven (Festnetz)		1,3000
Malediven (Mobil)		1,3000
Malediven (Personal, Premium, Shared Cost)	Minute	3,0000
Mali (Festnetz)		1,3000
Mali (Mobil)		1,3000
Mali (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Marokko (Festnetz)		1,3000
Marokko (Mobil)		1,3000
Marokko (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Marshallinseln (Festnetz)		1,3000
Marshallinseln (Mobil)		1,3000
Marshallinseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Mauretanien (Festnetz)		1,3000
Mauretanien (Mobil)		1,3000
Mauretanien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Mauritius (Festnetz)		1,3000
Mauritius (Mobil)		1,3000
Mauritius (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Mayotte (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Mikronesien (Festnetz)		1,3000
Mikronesien (Mobil)		1,3000
Mikronesien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Mongolei (Festnetz)		1,3000
Mongolei (Mobil)		1,3000
Mongolei (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Montserrat (Festnetz)		1,3000
Montserrat (Mobil)		1,3000
Montserrat (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Mosambik (Festnetz)		1,3000
Mosambik (Mobil)		1,3000
Mosambik (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Myanmar (Festnetz)		1,3000
Myanmar (Mobil)		1,3000
Myanmar (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Namibia (Festnetz)		1,3000
Namibia (Mobil)		1,3000
Namibia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Nauru (Festnetz)		1,3000
Nauru (Mobil)		1,3000
Nauru (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Nepal (Festnetz)		1,3000
Nepal (Mobil)		1,3000
Nepal (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Neukaledonien (Festnetz)		1,3000
Neukaledonien (Mobil)		1,3000
Neukaledonien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Nicaragua (Festnetz)		1,3000
Nicaragua (Mobil)		1,3000
Nicaragua (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Niederländische Antillen (Festnetz)		1,3000
Niederländische Antillen (Mobil)		1,3000
Niederländische Antillen (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000

Version 5, Stand 01.04.2023





# Preisliste Privatkunden



Alle ausgewiesenen Preise (in €) enthalten die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer (derzeit 19%).  
Änderungen vorbehalten.

International 5		
Rufnummer	Einheit	Preis
Niger (Festnetz)		1,3000
Niger (Mobil)		1,3000
Niger (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Nigeria (Festnetz)		1,3000
Nigeria (Mobil)		1,3000
Nigeria (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Niue (Festnetz)		1,3000
Niue (Mobil)		1,3000
Niue (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Nordkorea (Festnetz)		1,3000
Nordkorea (Mobil)		1,3000
Nordkorea (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Nördliche Marianen (Festnetz)		1,3000
Nördliche Marianen (Mobil)		1,3000
Nördliche Marianen (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Norfolkinseln (Festnetz)		1,3000
Norfolkinseln (Mobil)		1,3000
Norfolkinseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Oman (Festnetz)		1,3000
Oman (Mobil)		1,3000
Oman (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Osttimor (Festnetz)		1,3000
Osttimor (Mobil)		1,3000
Osttimor (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Pakistan (Festnetz)		1,3000
Pakistan (Mobil)		1,3000
Pakistan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Palästina (Festnetz)		1,3000
Palästina (Mobil)		1,3000
Palästina (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Palau (Festnetz)		1,3000
Palau (Mobil)		1,3000
Palau (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Panama (Festnetz)		1,3000
Panama (Mobil)		1,3000
Panama (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Papua-Neuguinea (Festnetz)		1,3000
Papua-Neuguinea (Mobil)		1,3000
Papua-Neuguinea (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Paraguay (Festnetz)		1,3000
Paraguay (Mobil)	Minute	1,3000
Paraguay (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Peru (Festnetz)		1,3000
Peru (Mobil)		1,3000
Peru (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Philippinen (Festnetz)		1,3000
Philippinen (Mobil)		1,3000
Philippinen (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Puerto Rico (Festnetz)		1,3000
Puerto Rico (Mobil)		1,3000
Puerto Rico (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Ruanda (Festnetz)		1,3000
Ruanda (Mobil)		1,3000
Ruanda (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Salomonen (Festnetz)		1,3000
Salomonen (Mobil)		1,3000
Salomonen (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Sambia (Festnetz)		1,3000
Sambia (Mobil)		1,3000
Sambia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Sao Tomé und Príncipe (Festnetz)		1,3000
Sao Tomé und Príncipe (Mobil)		1,3000
Sao Tomé und Príncipe (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Saudi-Arabien (Festnetz)		1,3000
Saudi-Arabien (Mobil)		1,3000
Saudi-Arabien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Senegal (Festnetz)		1,3000
Senegal (Mobil)		1,3000
Senegal (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Seychellen (Festnetz)		1,3000
Seychellen (Mobil)		1,3000
Seychellen (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Sierra Leone (Festnetz)		1,3000
Sierra Leone (Mobil)		1,3000
Sierra Leone (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Simbabwe (Festnetz)		1,3000
Simbabwe (Mobil)		1,3000
Simbabwe (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Somalia (Festnetz)		1,3000
Somalia (Mobil)		1,3000
Somalia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Sri Lanka (Festnetz)		1,3000
Sri Lanka (Mobil)		1,3000
Sri Lanka (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
St. Helena (Festnetz)		1,3000
St. Helena (Mobil)		1,3000
St. Helena (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
St. Kitts und Nevis (Festnetz)		1,3000
St. Kitts und Nevis (Mobil)		1,3000
St. Kitts und Nevis (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000

Rufnummer	Einheit	Preis
St. Lucia (Festnetz)		1,3000
St. Lucia (Mobil)		1,3000
St. Lucia (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
St. Pierre und Miquelon (Festnetz)		1,3000
St. Pierre und Miquelon (Mobil)		1,3000
St. Pierre und Miquelon (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
St. Vincent und Grenadinen (Festnetz)		1,3000
St. Vincent und Grenadinen (Mobil)		1,3000
St. Vincent und Grenadinen (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Südafrika (Festnetz)		1,3000
Südafrika (Mobil)		1,3000
Südafrika (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Sudan (Festnetz)		1,3000
Sudan (Mobil)		1,3000
Sudan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Südsudan (Festnetz)		1,3000
Südsudan (Mobil)		1,3000
Südsudan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Suriname (Festnetz)		1,3000
Suriname (Mobil)		1,3000
Suriname (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Swasiland (Festnetz)		1,3000
Swasiland (Mobil)		1,3000
Swasiland (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Tadschikistan (Festnetz)		1,3000
Tadschikistan (Mobil)		1,3000
Tadschikistan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Tansania (Festnetz)		1,3000
Tansania (Mobil)		1,3000
Tansania (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Thailand (Festnetz)		1,3000
Thailand (Mobil)		1,3000
Thailand (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Togo (Festnetz)		1,3000
Togo (Mobil)		1,3000
Togo (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Tokelau (Festnetz)		1,3000
Tokelau (Mobil)		1,3000
Tokelau (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Tonga (Festnetz)		1,3000
Tonga (Mobil)	Minute	1,3000
Tonga (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Trinidad und Tobago (Festnetz)		1,3000
Trinidad und Tobago (Mobil)		1,3000
Trinidad und Tobago (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Tschad (Festnetz)		1,3000
Tschad (Mobil)		1,3000
Tschad (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Tunesien (Festnetz)		1,3000
Tunesien (Mobil)		1,3000
Tunesien (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Turkmenistan (Festnetz)		1,3000
Turkmenistan (Mobil)		1,3000
Turkmenistan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Turks- und Caicosinseln (Festnetz)		1,3000
Turks- und Caicosinseln (Mobil)		1,3000
Turks- und Caicosinseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Tuvalu (Festnetz)		1,3000
Tuvalu (Mobil)		1,3000
Tuvalu (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Uganda (Festnetz)		1,3000
Uganda (Mobil)		1,3000
Uganda (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Uruguay (Festnetz)		1,3000
Uruguay (Mobil)		1,3000
Uruguay (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Usbekistan (Festnetz)		1,3000
Usbekistan (Mobil)		1,3000
Usbekistan (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Vanuatu (Festnetz)		1,3000
Vanuatu (Mobil)		1,3000
Vanuatu (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Vereinigte Arabische Emirate (Festnetz)		1,3000
Vereinigte Arabische Emirate (Mobil)		1,3000
Vereinigte Arabische Emirate (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Vietnam (Festnetz)		1,3000
Vietnam (Mobil)		1,3000
Vietnam (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Wallis und Futuna (Festnetz)		1,3000
Wallis und Futuna (Mobil)		1,3000
Wallis und Futuna (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Weihnachtsinseln (Festnetz)		1,3000
Weihnachtsinseln (Mobil)		1,3000
Weihnachtsinseln (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Weißrussland (Festnetz)		1,3000
Weißrussland (Mobil)		1,3000
Weißrussland (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Westsamoa (Festnetz)		1,3000
Westsamoa (Mobil)		1,3000
Westsamoa (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000
Zentralafrikanische Republik (Festnetz)		1,3000
Zentralafrikanische Republik (Mobil)		1,3000
Zentralafrikanische Republik (Personal, Premium, Shared Cost)		3,0000

Version 5, Stand 01.04.2023



# Preisliste Privatkunden



Alle ausgewiesenen Preise (in €) enthalten die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer (derzeit 19%).  
Änderungen vorbehalten.

International 6		
Rufnummer	Einheit	Preis
Global (Personal, Premium, Shared Cost)	Minute	15,0000
Satellit		
Rufnummer	Einheit	Preis
EMSAT		9,9000
EMSAT-DIVONIA		9,9000
EMSAT-THURAYA		9,9000
GMSS (Global Mobile Satellite System)		9,9000
GMSS (Global Mobile Satellite System) - AeroMobile		9,9000
GMSS (Global Mobile Satellite System) - ELLISPSO		9,9000
GMSS (Global Mobile Satellite System) - GLOBALSTAR		9,9000
GMSS (Global Mobile Satellite System) - IRIDIUM		9,9000
ICO Global Network		9,9000
Inmarsat A Atlantik Ost		9,9000
Inmarsat A Atlantik West		9,9000
Inmarsat A Indischer Ozean		9,9000
Inmarsat A Pazifik		9,9000
Inmarsat Aero		9,9000
Inmarsat B Atlantik Ost		9,9000
Inmarsat B Atlantik Ost HSD		9,9000
Inmarsat B Atlantik West		9,9000
Inmarsat B Atlantik West HSD		9,9000
Inmarsat B GAN		9,9000
Inmarsat B GAN HSD		9,9000
Inmarsat B Indischer Ozean	Minute	9,9000
Inmarsat B Indischer Ozean HSD		9,9000
Inmarsat B Pazifik		9,9000
Inmarsat B Pazifik HSD		9,9000
Inmarsat B SNAC		9,9000
Inmarsat B SNAC HSD		9,9000
Inmarsat M Atlantik Ost		9,9000
Inmarsat M Atlantik Ost HSD		9,9000
Inmarsat M Atlantik Ost MINI		9,9000
Inmarsat M Atlantik West		9,9000
Inmarsat M Atlantik West HSD		9,9000
Inmarsat M Atlantik West MINI		9,9000
Inmarsat M Indischer Ozean		9,9000
Inmarsat M Indischer Ozean HSD		9,9000
Inmarsat M Indischer Ozean MINI		9,9000
Inmarsat M Pazifik		9,9000
Inmarsat M Pazifik HSD		9,9000
Inmarsat M Pazifik MINI		9,9000
Inmarsat M SNAC		9,9000
Inmarsat M SNAC HSD		9,9000
Inmarsat M SNAC MINI		9,9000

Sonderrufnummern		
Rufnummer	Einheit	Preis
Cityruf 1 (0164, 01682 bis 01691)	Minute	0,2000
Cityruf 2 (016951, 016952)	Minute	0,9000
Einheitlicher Behördenruf (115)	Minute	0,0800
Freephone International (00800)	Minute	0,0000
Freephone National (0800)	Minute	0,0000
Harmonisierte Dienste von sozialem Wert (116)	Minute	0,0000
Internationale Auskunft (011823)	Verbindung	2,6500
Internationale Shared Cost Service (00808)	Minute	0,1699
Nationale 032er Gasse	Minute	0,0299
Nationale Auskunft (011822)	Verbindung	1,2000
Notruf National (110 und 112)	Minute	0,0000
Persönliche Rufnummern (0700)	Minute	1,0000
Scall 1 (01680)	Minute	0,3499
Scall 2 (01681)	Minute	0,8999
Scall 3 (01696)	Minute	0,5999
Scall 4 (01699)	Minute	1,3999
Shared Cost (01801)	Minute	0,0399
Shared Cost (01802) / Anruf	pro Verbindung	0,0599
Shared Cost (01803)	Minute	0,0899
Shared Cost (01804) / Anruf	pro Verbindung	0,2099
Shared Cost (01805)	Minute	0,1900
Shared Cost (01806) / Anruf	pro Verbindung	0,1900
Shared Cost (01807), ab 31. Sekunde	pro Minute, ab 31. Sek.	0,1399
Skyper 1 (01692 bis 01693)	Minute	0,5999
Skyper 2 (016953)	Minute	1,3999
Sperrnummer für elektronische Berechtigung (116 116)	Minute	0,0000
Televoting (01371)	pro Verbindung	1,0000
Televoting (01372)	Minute	1,0000
Televoting (01373)	Minute	1,0000
Televoting (01374)	Minute	1,0000
Televoting (01375)	pro Verbindung	1,0000
Televoting (01376)	pro Verbindung	1,0000
Televoting (01377)	pro Verbindung	1,0000
Televoting (01378)	pro Verbindung	1,0000
Televoting (01379)	pro Verbindung	1,0000
Televoting (0138)	Minute	1,0000



## JETI Home 100 (Festnetz)

Internet     Telefonie     TV

Das Produkt JETI Home 100 beinhaltet einen Internet-Glasfaseranschluss inkl. Internet-Flatrate, Telefonanschluss mit zwei Telefonleitungen und drei Rufnummern inkl. einer Flatrate für Verbindungen ins deutsche Festnetz. Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preisliste und AGB online einzusehen unter [www.jeti-line.de](http://www.jeti-line.de).

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	100 Mbit/s	50 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	90 Mbit/s	45 Mbit/s
Minimal	80 Mbit/s	40 Mbit/s

### Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 Monate</li><li>• Unbestimmte Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat.</li></ul>	
Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)	ohne Hardware oder mit AVM FritzBox 7530	mit Premium Hardware AVM FritzBox 7590
monatlich	35,00 €	40,00 €



## JETI Home 250 (Festnetz)

Internet     Telefonie     TV

Das Produkt JETI Home 250 beinhaltet einen Internet-Glasfaseranschluss inkl. Internet-Flatrate, Telefonanschluss mit zwei Telefonleitungen und drei Rufnummern inkl. einer Flatrate für Verbindungen ins deutsche Festnetz. Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preisliste und AGB online einzusehen unter [www.jeti-line.de](http://www.jeti-line.de).

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	250 Mbit/s	100 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	225 Mbit/s	90 Mbit/s
Minimal	200 Mbit/s	80 Mbit/s

### Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 Monate</li> <li>• Unbestimmte Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat.</li> </ul>	
Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)	ohne Hardware oder mit AVM FritzBox 7530	mit Premium Hardware AVM FritzBox 7590
monatlich	45,00 €	50,00 €



## JETI Home 500 (Festnetz)

Internet     Telefonie     TV

Das Produkt JETI Home 500 beinhaltet einen Internet-Glasfaseranschluss inkl. Internet-Flatrate, Telefonanschluss mit zwei Telefonleitungen und drei Rufnummern inkl. einer Flatrate für Verbindungen ins deutsche Festnetz. Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preisliste und AGB online einzusehen unter [www.jeti-line.de](http://www.jeti-line.de).

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	500 Mbit/s	200 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	450 Mbit/s	180 Mbit/s
Minimal	400 Mbit/s	160 Mbit/s

### Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 Monate</li><li>• Unbestimmte Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat.</li></ul>	
Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)	ohne Hardware oder mit AVM FritzBox 7530	mit Premium Hardware AVM FritzBox 7590
monatlich	65,00 €	70,00 €



## JETI Home 1000 (Festnetz)

Internet    Telefonie    TV

Das Produkt JETI Home 1000 beinhaltet einen Internet-Glasfaseranschluss inkl. Internet-Flatrate, Telefonanschluss mit zwei Telefonleitungen und drei Rufnummern inkl. einer Flatrate für Verbindungen ins deutsche Festnetz. Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preisliste und AGB online einzusehen unter [www.jeti-line.de](http://www.jeti-line.de).

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	1000 Mbit/s	500 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	900 Mbit/s	450 Mbit/s
Minimal	800 Mbit/s	400 Mbit/s

### Weitere Produktinformationen

Vertragslaufzeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 Monate</li> <li>• Unbestimmte Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat.</li> </ul>	
Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)	ohne Hardware oder mit AVM FritzBox 7530	mit Premium Hardware AVM FritzBox 7590
monatlich	85,00 €	90,00 €



## A. Allgemeines

Die folgende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Troiline GmbH für Glasfaserprodukte die auf Basis des Glasfasernetzes der Troiline GmbH (im Folgenden Troiline) angebotenen Produkte und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Optionen.

Als Privatkunden-Tarife / Privatkunden-Produkte gekennzeichnete Produkte, Tarife oder Optionen dürfen nur privat und nicht geschäftlich oder gewerblich genutzt werden.

Bei einem Privatkunden-Produkt ist eine teilweise Gebrauchsüberlassung an Dritte nur gestattet, falls diese dritten Personen mit dem Kunden unter seiner der Troiline genannten Kundenadresse in einem Haushalt leben.

Eine darüber hinausgehende Gemeinschaftsnutzung oder haushaltsübergreifende Nutzung eines Anschlusses beispielsweise durch Nachbarn mit WLAN ist nicht zulässig und kann zu Schadensersatzansprüchen der Troiline führen.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Die Troiline behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

## B. Leistungsbeschreibung

### I. Leistungen Privatkunden

#### 1. Übersicht über die Privatkunden-Produkte

Produkt	Beschreibung des Produkts
JETI Home 100	Telefondienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz Internetanschluss mit 100 Mbit/s Bandbreite (Download), 50 Mbit/s (Upload) und Flatrate
JETI Home 250	Telefondienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz Internetanschluss mit 250 Mbit/s Bandbreite (Download), 100 Mbit/s (Upload) und Flatrate
JETI Home 500	Telefondienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz Internetanschluss mit 500 Mbit/s Bandbreite (Download), 200 Mbit/s (Upload) und Flatrate
JETI Home 1000	Telefondienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz Internetanschluss mit 1000 Mbit/s Bandbreite (Download), 500 Mbit/s (Upload) und Flatrate

## 2. Telefondienste

### 2.1 Leistungen im Überblick

Bei den Produkten „JETI Home“ stellt Troiline einen Telefondienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Lieferumfang schließt die Zuteilung von geografischen Rufnummern mit ein. Alternativ ist die Mitnahme der dem Kunden von einem anderen Anbieter zugeteilten geografischen Rufnummer möglich.

Der Telefondienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle)
- bis zu drei Rufnummern bei Neuanschlüssen (ohne Aufpreis)
- Erweiterung auf bis zu zehn Rufnummern (mit Aufpreis)

### 2.2 Nutzungsvoraussetzungen, Endgeräte

Der Telefondienst basiert auf dem SIP-Protokoll und damit auf dem IP-Protokoll wie auch das Internet. Dieses Session Initiation Protocol (SIP) ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei und mehr Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert. Troiline setzt SIP-Trunking ein, d.h. alle Telefonnummern sind einem SIP-Account zugeordnet. Daher ist nicht jede einzelne Telefonnummer bei der Troiline mit einem eigenen SIP-Account registriert. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu.

Nutzungsvoraussetzung ist daher ein kompatibles Endgerät bzw. Router. Die von der Troiline angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/ Router können funktionieren, jedoch übernimmt Troiline für die Funktionsfähigkeit des Telefondienstes und des jeweiligen Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und leistet auch keine entsprechende Unterstützung.

### 2.3 Standardleistungen

#### a) SIP-Account

Troiline überlässt dem Kunden einen SIP-Account. Die zur Registrierung nötigen Kennungen werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

#### b) Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitlicher Rufaufbau betrieben wird.

#### c) Telefonieleistungsmerkmale

Mit dem Router der Troiline stehen dem Kunden die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung. Telefonieleistungsmerkmale, die ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes beruhen, sind in der letzten Spalte der folgenden Tabelle mit „ja“ gekennzeichnet.

Leistungsmerkmal	Beschreibung	Merkmal beruht auf Funktion des Endgerätes
Anzeige der Rufnummer des Anrufers	Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.	ja
Übermittlung der eigenen Rufnummer	Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Anrufenden übermittelt.	ja
Anklopfen	Während einer bestehenden Verbindung wird ein ankommender Ruf z.B. durch einen Ton signalisiert.	ja
Ruhe vor dem Telefon	Allen ankommenden Anrufen wird ein „Besetzt“ signalisiert. Das SIP-Endgerät (Router) erzeugt hierbei keinen Klingelton.	ja
3er Konferenz	Zu zwei weiteren Gesprächsteilnehmern kann gleichzeitig eine Verbindung hergestellt werden, wobei jeder Teilnehmer mit jedem reden und die anderen beiden hören kann.	ja



## d) Fax

Ein Betrieb von analogen Faxgeräten ist grundsätzlich möglich und zulässig. Der bekannte Dienst Fax wurde jedoch für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze, konstruiert. Daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes mit vorhandenen Faxgeräten nicht gewährleistet werden. Regelmäßig sind Anpassungen der Einstellungen der Faxgeräte für IP-Netze erforderlich; hierfür ist der Kunde verantwortlich. ISDN-PC-Karten funktionieren regelmäßig nicht. Inkompatibilitäten oder fehlerhafte Einstellungen vorhandener Geräte begründen keinen Mangel des Anschlusses. Vom Kunden durch entsprechende Störungsmeldungen veranlasste Vor-Ort-Einsätze wegen nicht funktionierender Faxübertragungen sind daher ggf. kostenpflichtig gemäß Preisliste.

## e) Einschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN oder Analog-Anschlüsse:

- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen sowie die Nutzung von ISDN-PC-Karten wird nicht unterstützt.
- Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang dieses Vertrages. Die Troiline kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der Troiline bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.
- Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunknetzwerke können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit, die nutzbare Übertragungsqualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. Die Troiline ist hierfür nicht verantwortlich.
- Verbindungen in das Nicht-EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von der Troiline mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde.

- Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), sogenannte „Billigvorwahl“, können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich.

## 2.4 Voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung des Anschlusses

In den Ausbaubereichen erfolgt die Bereitstellung aufgrund der erforderlichen Baumaßnahmen in mehreren Monaten. Der Kunde wird in der Auftragsbestätigung hierauf hingewiesen. Sobald die Baumaßnahmen durchgeführt sind, wird der Kunde über den voraussichtlichen Bereitstellungszeitpunkt informiert.

Bei Aufträgen nach dem erfolgten Ausbau eines Ausbaubereiches wird der voraussichtliche

Bereitstellungszeitpunkt mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

## 2.5 Identifizierung belästigender Anrufe

Aufgrund eines schriftlichen Auftrags des Kunden identifiziert die Troiline kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

## 2.6 Rufnummern

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit drei geografischen Rufnummern angeboten. Optional können weitere Rufnummern (insgesamt max. 10) gegen Entgelt lt. Preisliste bestellt oder portiert werden.

### a) Rufnummernportierung

Die Troiline unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Das heißt, dass bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber seine bisherigen Rufnummern behalten werden können, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde das durch die Troiline bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierenden Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die Troiline. Die Troiline führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezieller DSL-Tarife etc.) liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn der Anbieterwechselauftrag vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens einen Monat vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der Troiline eingeht.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung nicht wie erforderlich nach, so dass die Kündigung und Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens der Troiline im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit der Troiline zulässigerweise widerrufen.

### b) Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Der Lieferumfang schließt die Zuteilung von geografischen Rufnummern ein. Alternativ ist die Mitnahme der ihm von einem anderen Anbieter zugewiesenen geografischen Rufnummer möglich.





## c) Notruf und Nomadische Nutzung

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem im Auftrag angegebenen Standort des Kunden am nächsten ist. Die Troiline kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufer nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugeteilte Rufnummer an einem Standort, der von dem im Auftrag angegebenen Standort abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausdrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Fritz-Box, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit dann NICHT möglich.

## d) Eintrag im Telefonbuch / Auskunftsdienste

Die Troiline leitet kostenfrei auf Wunsch des Kunden seine Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis (Telefonbuch) sowie an ein Verzeichnis für Auskunftsdienste weiter.

## e) Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der Troiline im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x.

Verbindungen zu Servicerrufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz von der Troiline gesperrt. Dies betrifft u.a. Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummernklasse 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die Troiline mit separatem Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing- Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern“) beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung des hierzu von der Troiline beauftragten Diensteanbieters. Ansprechpartner für alle Anfragen zu diesen und Einsprüche gegen diese Rechnungen ist der jeweilige Diensteanbieter, in keinem Fall jedoch die Troiline. Die Troiline behält sich vor, diese Option einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder zu kündigen.

Troiline behält sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die Troiline dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

## f) Rufnummernanzeige

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion (zu dieser Möglichkeit vgl. 2.3 c)

## 2.7 Telefontarife

### a) Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz

Die Telefon-Flatrate beinhaltet pauschal alle Standardtelefonverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 2.7 b). Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, z.B. Sonderrufnummern, Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, werden, sofern angeboten, zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.7 b) wird ausdrücklich hingewiesen. Die monatliche Pauschale für den Telefontarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten. Die jeweils aktuell gültige Preisliste kann der Kunde jederzeit im Internet unter [www.jeti-line.de](http://www.jeti-line.de) einsehen.

### b) Nutzungsbeschränkungen

Für die Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz für Standardtelefonverbindungen gilt: Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- Bei Privatkunden-Produkten/-tarifen sicherzustellen, dass jede Nutzung für geschäftliche, gewerbliche oder selbstständig/freiberufliche Tätigkeit unterbleibt. Gelegentliche und untergeordnete Nutzungen bleiben außer Betracht.
- Keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstigen Datenverbindungen aufzubauen.
- Keine dauerhafte Anrufweiterschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten.
- Eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der Troiline genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen und nicht dauerhaft einzurichten.
- Keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte außerhalb seines Haushaltes weiterzugeben.
- Keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax- Broadcasting, Call-Center, Telemarketing- Aktionen, Werbehotlines, Call-through).
- Keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer oder Konferenzdienste) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon- Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden.
- Keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio hören).
- Keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.



- Die Herstellung vergleichbarer Verbindungen gemäß dieser Aufstellung zu unterlassen.

Führen Verstöße gegen die Nutzungsbeschränkungen zu wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote ist Troiline nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung berechtigt und ggf. auch verpflichtet, die Leistungen zu sperren. Der Kunde ist verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht der Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen, sofern er die Nutzung zu vertreten hat. Die Troiline ist dann berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Nutzt der Kunde die Produkte für Privatkunden missbräuchlich geschäftlich, gewerblich oder selbstständig/freiberuflich, ist Troiline berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses über das Privatkundenprodukt bis zur Beendigung der rechtswidrigen Nutzung in Höhe des Preises für das entsprechende Gewerbekundenprodukt nachzuberechnen. Gleichwertige Geschäftskunden- Produkte sind Produkte der Troiline, die bei einem Internet- und Telefonie-Tarif die entsprechende Internet-Bandbreite erzielen. Eine Nachberechnung unterbleibt, wenn der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat.

### 3. Internetanschluss

Troiline vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 4 (IPv4). Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv4 prinzipiell nur über IPv4 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv4 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Troiline verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv4-fähig zu machen.

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.

Die Troiline ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97,5 Prozent liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von Troiline automatisch neu vergeben werden. Der Zugang zu einzelnen im Internet oder im Netz der Troiline von Dritten bereitgestellten Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Troiline. Der Kunde hat zudem keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) stellt der Anbieter dem Kunden ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden aus gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die Troiline die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

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 Troiline ist nicht möglich.

**Hinweis:** Für den von Troiline 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 Troiline erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dieses einen negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Tarife / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

JETI Home 100 • JETI Home 250 • JETI Home 500 • JETI Home 1000

Für die einzelnen Produkte von Troiline sind Internet-Router mit bestimmten Schnittstellen erforderlich:

Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer VLAN – WAN Anschluss

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die bestellte minimale Übertragungsgeschwindigkeit wird zugesagt.

Produktname	Feste IP-Adresse optional	Bandbreite Downstream minimal / durchschnittlich / maximal	Bandbreite Upstream minimal / durchschnittlich / maximal
JETI Home 100	nein	80 / 90 / 100 Mbit/s	40 / 45 / 50 Mbit/s
JETI Home 250	nein	200 / 225 / 250 Mbit/s	80 / 90 / 100 Mbit/s
JETI Home 500	nein	400 / 450 / 500 Mbit/s	160 / 180 / 200 Mbit/s
JETI Home 1000	nein	800 / 900 / 1000 Mbit/s	400 / 450 / 500 Mbit/s

**Hinweis:** Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dieses sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhaltsanbieters, angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

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.



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

Die Troiline 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. Selbiges gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

#### a) Wechsel der Download-Bandbreite

Ein Wechsel der Download-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechsellieferungsauftrages von der Troiline angebotenes Produkt möglich (siehe Ziff. 1).

#### b) Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Die Troiline behält sich vor, jederzeit zum Schutz des Netzbetriebs, bspw. bei DDoS-Angriffen (DDoS = Distributed Denial of Service), vorübergehend und ausschließlich zum Zwecke der Gefahrenabwehr bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken. Werden der Troiline Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann die Troiline die Übermittlung von Daten zu Kunden oder Netzen dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken. Dies gilt nicht als Störung.

## 4. Router

Zur Nutzung der JETI Home Produkte (und damit zur Nutzung des Glasfaseranschlusses) ist es erforderlich einen Router mit dem optischen Netzwerkabschluss (Optical Network Termination (ONT) zu verbinden.

Der Kunde kann zwischen dem im Produkt enthaltenen (WLAN Router Standard) oder einem anderen Router Modell (gegen Aufpreis gemäß Preisliste) wählen oder einen eigenen Router verwenden.

#### 4.1 Router der Troiline

Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaseranschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen der JETI Home Produkte und der Zusatz-Optionen wird nur bei Verwendung eines von Troiline im Produkt inkludierten (Router Standard) oder gegen eine monatliche Miete (Router Premium) zur Verfügung gestellten Routers gewährleistet. Das Eigentum am Router verbleibt bei Troiline. Der Kunde ist zur Rückgabe des Routers auf seine Kosten bei Beendigung des Vertragsverhältnisses verpflichtet.

a) WLAN Router Standard ist ein durch Troiline vorkonfigurierter Router mit den folgenden Leistungsmerkmalen:

- LAN-Schnittstellen
- WLAN mit Dualband (2,4 GHz und 5 GHz)
- Anschluss für 1 analoges Gerät (Telefon/Faxgerät)
- DECT Basisstation integriert

b) WLAN Router Premium ist ein durch Troiline vorkonfigurierter Router mit den folgenden Leistungsmerkmalen:

- LAN-Schnittstellen
- WLAN mit Dualband (2,4 GHz und 5 GHz)
- Anschlüsse für 2 analoge Geräte (Telefon/Faxgerät)
- DECT Basisstation integriert

Mit einem Router der Troiline ist folgender Service der Troiline mit umfasst:

- Konfiguration für den Troiline Anschluss
- Für das Troiline Glasfasernetz optimierte Konfiguration
- Administration und Betrieb der Telekommunikationsdienste auf dem Endgerät durch die Troiline
- Regelmäßige und von der Troiline geprüfte Firmware-Updates, sicherheitsrelevante Software-Updates
- Telefonischer und persönlicher Kundensupport bei Fragen und Problemen mit dem überlassenen Troiline Endgerät

#### 4.2 Routerwahlrecht

Der Endkunde hat die Wahl, ob er ein von Troiline angebotenes Endgerät (Router) oder ein eigenes einsetzt. Das Telekommunikationsnetz der Troiline als Netzbetreiber und ihre Verantwortung enden dann bereits vor dem Endgerät an dem optischen Netzwerkabschluss (ONT), wenn der Kunde sein eigenes Gerät einsetzt. Der Router selbst gehört dann nicht mehr dazu. Die Wahlfreiheit stellt erhöhte Anforderungen an den Endkunden, sowohl bei der Auswahl des richtigen Routers, als auch bei dessen Inbetriebnahme.

Vertragliche Regelung:

Der Endkunde muss beachten, dass er je nach der vertraglichen Regelung (des Telekommunikationsanbieters) die Aufwendungen für die Behebung von Störungen und Schäden durch eine unsachgemäße Inbetriebnahme oder das Verwenden von nicht schnittstellenkonformen Routern tragen muss. (WICHTIG: Dies beinhaltet auch den Missbrauch des Routers durch Dritte!)

Schnittstellenkonformer Router – Voraussetzung für umfangreiches Leistungsspektrum:

Nur bei Verwendung eines schnittstellenkonformen und von Troiline verwalteten Endgeräts kann der Telekommunikationsanbieter alle Produktleistungen und -eigenschaften umfassend erbringen.

Anschluss und Inbetriebnahme des Routers:

Da der (kundeneigene) Router nicht mehr zum Telekommunikationsnetz des Anbieters gehört, hat der Kunde grundsätzlich für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme sollte der Kunde unbedingt die Hinweise des Routerherstellers einhalten. Bei Rückfragen bei seinem Telekommunikationsanbieter sollte der Kunde alle Angaben zu seinem eingesetzten Router bereithalten.



## II. Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

### 1. Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 97,5 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefondienste beträgt 97 Prozent. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen;
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden;
- Bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen;
- Rechtmäßige Sperre;
- Höhere Gewalt.

### 2. Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Troiline und es handelt sich somit nicht um eine Störung der mit Troiline vereinbarten Dienste. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

### 3. Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Jeder Kunde ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die Troiline im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der Troiline liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Für ungerechtfertigte Vor-Ort Serviceeinsätze trägt der Kunde die Kosten gemäß Preisliste. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

### 4. Unterstützung und Störungsannahme

Für die Störungsannahme sowie Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des Anschlusses hält die Troiline eine telefonische Hotline bereit. Die Nummer wird dem Kunden bei Vertragsbeginn und auf der Rechnung mitgeteilt. Diese Störungshotline ist montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 17:30 Uhr zu erreichen. Alternativ kann das online bereitgestellte Kundenportal genutzt werden. Für Störungsmeldungen, die auf anderen Wegen übermittelt werden, sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

### 5. Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 17:30 Uhr erreichbar, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen sind.

### 6. Reaktionszeit, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt 48 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. In dieser Zeit teilt die Troiline dem Kunden ein erstes Zwischenergebnis mit. Falls erforderlich, vereinbart die Troiline bzw. ein von ihr beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbes. ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (z.B. keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), entfällt die Wiederherstellungsfrist gemäß Ziffer 7. Wenn erforderlich, wird ein neuer Termin vereinbart; eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß Preisliste berechnet.

### 7. Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Störungsannahmezeit gemäß Ziffer 4 eingehen, beseitigt die Troiline die Störung regelmäßig innerhalb von 120 Stunden (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Samstags, Sonntags oder gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen bleiben bei Berechnung der Frist außer Betracht. Diese Fristen gelten nur für Störungen im Verantwortungsbereich der Troiline. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z.B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.



## 1. Geltungsbereich der AGB und Definitionen

1.1 Die Troiline GmbH, Poststraße 105, 53840 Troisdorf, („Troiline“), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen und sonstige Dienst- und Werkleistungen an (Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen Troiline und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.

1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an Troiline einen Auftrag erteilt oder mit der Troiline einen Vertrag schließt und Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.

1.3 „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.

1.4 „Wiederverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person der öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die Troiline vertreibt oder vermittelt.

1.5 Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt:

- a) „Verbraucher“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.
- b) „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Wiederverkäufer.
- c) „Klein und- Kleinunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Klein- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.

1.6 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.

1.7 „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden. Ein

dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).

## 2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der Troiline gelten ausschließlich diese AGB der Troiline, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; Sie finden nur Anwendung, wenn die Troiline diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:

- a) Individualvereinbarungen
- b) der Auftrag nach Maßgabe der Auftragsbestätigung
- c) Vertragszusammenfassung sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart
- d) Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)
- e) Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen
- e) Besondere Geschäftsbedingungen Produkt- und Leistungsbeschreibungen
- f) diese AGB

## 3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt, sind Angebote der Troiline freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragsingangsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der Troiline dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.

3.2 Troiline kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.

3.3 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann Troiline den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.

3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z. B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. Troiline behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.



3.5 Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der Troiline und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht in Textform etwas Abweichendes vereinbart wurde.

3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziffer 3 behält sich Troiline ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKK den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägig Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.

3.7 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziffer 3 behält sich Troiline ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann.

## 4. Leistungen der Troiline

4.1 Troiline erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Produkt- und Leistungsbeschreibung, im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

4.2 Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate überprüfen. Dies ist unter [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) möglich.

## 5. Leistungszeit

5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der Troiline erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung – auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben – setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.

5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Pandemie, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der Troiline, verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die Troiline wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus, steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.

5.3 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst- / Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

## 6. Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der Troiline erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der Troiline zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter [www.jeti-line.de/downloadcenter](http://www.jeti-line.de/downloadcenter).

6.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.

6.3 Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der je-

weiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.

6.4 Für Anpassungen der AGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen des § 57 TKG.

6.5 Rechnungen werden als elektronische Rechnungen ausgestellt und in dem persönlichen elektronischen Postfach des Kunden im Kundenportal auf der Internetseite der Troiline zum Abruf hinterlegt. Für die Übersendung der Rechnungen auf dem Postweg fällt ein Entgelt entsprechend der Preisliste an.

6.6 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats. Die Rechnungstellung erfolgt jeweils für den vorangegangenen Kalendermonat. Teile eines Kalendermonats werden anteilig auf der Basis von 30 Tagen pro Monat abgerechnet. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.

6.7 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschrift erfolgt dieser spätestens 10 Tage nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnete Beanstandungen gemäß Ziffer 6.8 erhebt.

6.8 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der Troiline erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die Troiline wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

6.9 Troiline trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleitungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:

- Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden,
- gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden,
- die Löschung durch Troiline nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist erfolgte oder
- der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.



6.10 Troiline kann fehlerhafte Rechnungen nachträglich korrigieren und insbesondere nachträglich Leistungen auch nach der Rechnungsstellung für einen Kalendermonat in Rechnung stellen. Eventuelle Rückerstattungen an den Kunden werden mit künftigen Forderungen verrechnet. Eine Rückerstattung auf das Troiline bekannte oder ein vom Kunden benanntes Bankkonto erfolgt bei Vertragsende, sofern dem Kunden dann ein Guthaben zusteht.

6.11 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der Troiline anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

## 7. Bonitätsauskunft

Die Troiline ist berechtigt, eine Bonitätsauskunft über den Kunden einzuholen. Zu diesem Zweck übermittelt sie Daten an die Creditreform e.V. oder an CRIF Bürgel GmbH. Für die Entscheidung über die Begründung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses erhebt oder verwendet die Troiline GmbH Wahrscheinlichkeitswerte, in deren Berechnung unter anderem Anschriftendaten einfließen.

## 8. Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperre

8.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKV ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die Troiline nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist Troiline hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen.

8.2 Die Troiline wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die Troiline ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

8.3 Die Sperre von Verbrauchern und KKV ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.

8.4 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKV ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.

8.5 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKV darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

8.6 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen nach den gesetzlichen Regelungen in der jeweils geltenden Höhe, an die Troiline

zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.

8.7 Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung sind diese innerhalb von 8 Wochen vorzulegen. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legt Troiline die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.

8.8 Gerät die Troiline mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziffer 20 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach Ziffer 18 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die Troiline eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung muss in Textform erfolgen. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.

8.9 Liegen die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzug vor, kann Troiline auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

8.10 Im Falle der berechtigten Sperrung nach § 61 Absätze 3 bis 6 TKG trägt der Kunde die Kosten der Sperrung des Anschlusses und gegebenenfalls für den Wiederanschluss in Höhe der im Preisblatt angegebenen Kosten. Dem Kunden steht jeweils der Nachweis geringerer, Troiline der Nachweis höherer Kosten offen.

## 9. Kommunikation

Troiline stellt dem Kunden den Login zu einem persönlichen elektronischen Postfach in ihrem Kundenportal bereit, welches nur für den Kunden einsehbar ist („Kundenportal“). Der Login erfolgt über die Webseite [www.jeti-line.de](http://www.jeti-line.de). Troiline ist berechtigt, dem Kunden alle den Vertrag betreffenden Mitteilungen, Erklärungen und Informationen wie z.B. Auftragsbestätigungen, Vertragsformulare, Rechnungen und Kündigungen über das Kundenportal bereitzustellen. Der Kunde wird über die Bereitstellung einer Mitteilung im Kundenportal per E-Mail informiert. Die Kommunikation zwischen Troiline und dem Kunden erfolgt im Übrigen vorzugsweise per E-Mail, und zwar an eine andere von dem Kunden angegebene E-Mailadresse. Der Kunde verpflichtet sich, regelmäßig seine E-Mail-Accounts sowie das Kundenportal nach Posteingängen zu kontrollieren. Troiline geht davon aus, dass die Kontrolle des E-Mail-Accounts täglich erfolgt.

## 10. Vertragsänderungen

10.1 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.

10.2 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch Troiline kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderung sind

a) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,



b) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder

c) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

10.3 Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.

10.4 Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der Troiline über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziffern 10.1 bis 10.4 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.

10.5 Die Kündigung bedarf der Textform.

## 11. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

11.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.

11.2 Der Kunde hat Troiline bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebsphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.

11.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der Troiline abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.

11.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.

11.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der Troiline eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, Angehörige seines Haushalts sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die Troiline auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.

11.6 Die Troiline bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebsphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die

Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebsphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebsphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die Troiline die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.

11.7 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). Troiline behält sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle tritt Troiline mit dem Kunden vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt anzubieten, soweit dies der Troiline möglich ist.

11.8 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend.

11.9 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der Troiline gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Ziffer 11.8 Satz 2 gilt entsprechend.

## 12. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen

12.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der Troiline technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.

12.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der Troiline. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.

12.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde.

12.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.





12.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies der Troiline unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die / der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat der Troiline den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der Troiline selbst zu vertreten sind.

12.6 Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, indem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.

12.7 Der Kunde gewährt der Troiline 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat Troiline die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die Troiline auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.

### 13. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

13.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, Datenverarbeitungs-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der Troiline. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.

13.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der Troiline und deren Geschäftspartner einzuhalten.

13.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

13.4 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.

13.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.

### 14. Kundenanlage / Hausinstallation / Endgeräte

14.1 Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage ab dem Hausanschluss/HÜP bis zur Anschlussdose in den Wohn- oder Geschäftsräumen des Kunden (Inhouse-Verkabelung) ist der Kunde verantwortlich.

14.2 Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung der Kundenanlage selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen.

14.3 Die Troiline ist berechtigt aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.

14.4 Anlagen und Endgeräte des Kunden sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der Troiline oder Dritter ausgeschlossen sind.

### 15. Entstörungsdienst

15.1 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die Troiline nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind über die Hotline der Troiline mitzuteilen.

15.2 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang Troiline oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

15.3 Troiline ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der Troiline, die auf

- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der Troiline,
- b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von Troiline durch Kunden oder Dritte oder
- c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der Troiline erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der Troiline beruhen.

15.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der Troiline zu vergüten, sofern die Störung nicht von der Troiline zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

### 16. Gewährleistung

16.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die gesetzlichen Regelungen über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor. Kündigungsrechte bleiben unberührt.

16.2 Soweit die Troiline Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines



Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die Troiline ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der Troiline die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von der Troiline schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.

16.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der Troiline unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel der Troiline innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei Troiline durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.

16.4 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.

16.5 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.

16.6 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 16.3 dieser AGB stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.

16.7 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:

a) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern 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 ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.

b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebene 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 unstrittig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis Troiline den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 18 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 TKG entsprechend.

## 17. Dienstqualität und Geschwindigkeit

17.1 Troiline stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.

17.2 Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten nutzt Troiline die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verkehrsmanagement Maßnahmen.

## 18. Entschädigungen und Erstattungen

18.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKK ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt 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. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziffer 16.7 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKK ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.

18.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten haben.



18.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von Troiline nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.

18.4 Versäumt Troiline einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.

18.5 Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziffer 18.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).

18.6 Ziffer 18.1 und 18.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKU ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.

18.7 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziffern 18.1 bis 18.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziffer 20.2 bleiben hiervon unberührt.

18.8 Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. Troiline behält sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.

18.9 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform.

## 19. Telefoniedienstleistungen

19.1 Die Erbringung von Telefondienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.

19.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt Troiline dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. Troiline bzw. die Subunternehmer der Troiline sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.

19.3 Troiline stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst

vor allem die Bereitstellung von Glasfaser basierten Teilnehmeranschlussleitung sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.

## 20. Haftung und höhere Gewalt

20.1 Die Troiline haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

20.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

20.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt – für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen – auf maximal 250.000 EURO.

20.4 Die Troiline haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Pandemien, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der Troiline nicht zu vertreten sind.

20.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der Troiline.

20.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

## 21. Verjährung

21.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren

- ansprüche auf Haftung der Troiline wegen Vorsatzes.
- ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der Troiline oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Troiline beruhen.
- ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der Troiline oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

21.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder verbliche Aufwendungen gegen die Troiline beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.



## 22. Geheimhaltung und Datenschutz

22.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) – auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen – geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.

22.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen. Diese können auch unter [www.jeti-line.de/datenschutz](http://www.jeti-line.de/datenschutz) eingesehen werden.

## 23. Laufzeit und Kündigung

23.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.

23.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKV ohne Verzicht beträgt 12 oder 24 Monate, je nach vertraglicher Vereinbarung und soweit nichts anderweitig geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angelbot etwas anderes geregelt ist.

23.3 Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung, auch wenn diese über 24 Monaten liegt.

23.4 Der Vertrag kann durch den Endnutzer und Troiline jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Für Kunden, die nicht Endnutzer sind, verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Gleiches gilt für den Fall, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung/Angelbotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht wird.

23.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die Troiline insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziffer 8), oder gegen seine Pflichten aus Ziffer 11 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.

23.6 Die Kündigung bedarf der Textform.

23.7 Wird der Vertrag durch Troiline außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die Troiline eine an-

gemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

23.8 Ggf. bestehende nachvertragliche Pflichten (wie z.B. der befristete weitere Zugang und die Nutzung von E-Mail-Diensten nach Ende der Vertragslaufzeit) bleiben unberührt.

## 24. Maßnahmen Auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

24.1 Troiline wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird Troiline entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.

24.2 Daneben werden folgende Maßnahmen ergriffen:

- Troiline handelt im Bereich des Datenschutzes nach den aufgestellten Datenschutzhinweisen.
- Troiline betreibt eine Fraud-Abwehr.
- Troiline beschäftigt einen Sicherheitsbeauftragten.
- Troiline überwacht das eigene Netz zum Schutz vor Angriffen aus dem Netz und auf das Netz.
- Troiline richtete Meldeprozesse zur schnellen Abwehr von Angriffen ein.

24.3 Hinweise auf die Arten von Maßnahmen, mit denen Troiline auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken reagieren kann, ergeben sich aus den Produkt- und Leistungsbeschreibung.

## 25. Anbieterwechsel

25.1 Troiline stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen Troiline und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

25.2 Troiline weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.



25.3 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

25.4 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

25.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

## 26. Umzug

26.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKV ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist Troiline verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z.B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.

26.2 Troiline kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der Troiline.

26.3 Wird die Leistung von Troiline am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 26.1 angeboten, ist der Verbraucher bzw. KKV ohne Verzicht zur Kündigung des Vertrages unter Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

## 27. Routerwahlrecht

27.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. Troiline setzt diese Regelungen wie folgt um:

27.2 Schnittstellenbeschreibungen der aktiven Teilnehmer-schnittstellen veröffentlicht Troiline in dem Dokument „Schnittstellenbeschreibung der Troiline“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der Troiline „[www.jeti-line.de/downloadcenter](http://www.jeti-line.de/downloadcenter)“.

27.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der Troiline sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.

27.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall Troiline

- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
- keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
- keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
- dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines Troiline-CPEs gewährt.

27.5 In der Regel sehen die Produkte der Troiline den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von Troiline provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung des Vectoringverfahrens durch nicht Vectoring-kompatiblen Router) ist Troiline berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach Ziffer 11 dieser AGB zu ergreifen.

## 28. Beanstandungen

Kunden können Beschwerden auf folgendem Weg geltend machen: Troiline GmbH, Poststraße 105, 53840 Troisdorf oder per E-Mail an [info@jeti-line.de](mailto:info@jeti-line.de).

Beanstandung des Kunden wird innerhalb einer Frist von 2 Wochen bearbeitet.

## 29. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens

29.1 Kommt es zwischen Troiline und dem Kunden zu einem Streit über einen Sachverhalt, der mit folgenden Regelungen zusammenhängt:

- a) Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG
- b) Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)
- c) Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV)
- d) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120,

so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.

Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.



# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Troiline GmbH für Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängende Leistungen (AGB)



29.2 Im Übrigen nimmt Troiline an einem Streitbelegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

29.3 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 30. Schlussbestimmungen

30.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der Troiline abtreten bzw. übertragen.

30.2 Bei einer Übertragung von Rechten und Pflichten einschließlich des gesamten Vertrages durch Troiline an mit Troiline verbundene Unternehmen (gemäß §§ 15 AktG ff.) bedarf es keiner Zustimmung des Kunden. Bei einer Übertragung des Vertrags durch Troiline an sonstige Dritte gilt Ziffer 30.1 entsprechend, wenn es sich bei dem Kunden um einen Verbraucher oder ein KKV ohne Verzicht handelt. D.h. Troiline oder der Dritte werden den Kunden von der Übertragung unterrichten und dem Kunden steht ein Sonderkündigungsrecht zu. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer im Sinne des § 14 BGB oder KKV mit Verzicht, wird Troiline oder der Dritten den Kunden mindestens 6 Wochen vor der geplanten Übertragung schriftlich darüber unterrichten. Die Übertragung erfolgt mit schriftlicher Zustimmung des Kunden. Die Zustimmung kann nicht verweigert werden, wenn der Dritte die gleiche Gewähr, Sicherheit und Zuverlässigkeit für die Erfüllung des Vertrages bietet wie die bisherige Vertragspartei.

30.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel, sowie für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch Troiline und ihre Partner.

30.4 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der Troiline gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

30.5 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der Troiline.

30.6 Sollte eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.

## 31. Gültigkeit dieser AGB

Diese AGB gelten ab dem 01.12.2021.



1. Die Troiline erhebt und verarbeitet folgende Daten, soweit dies erforderlich ist, um die vereinbarte Leistung zu erbringen und abzurechnen:

a) Bestandsdaten – Dies sind Daten des Kunden, die die Troiline für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertrages über Telekommunikationsdienste erhebt, vgl. § 3 Nr. 3 Telekommunikationsgesetz (im Folgenden TKG). Hierzu gehören insbesondere Name, Adresse, Telefonnummer, vereinbarte Produkte, Bankverbindungsdaten, Informationen über die Zahlungsabwicklung. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) i.V.m. § 95 TKG. Bestandsdaten werden mit Ablauf des auf die Vertragsbeendigung folgenden Kalenderjahres gelöscht, § 95 Abs. 3 TKG. Eine Speicherung darüber hinaus erfolgt nur, soweit noch offene Pflichten aus dem Vertragsverhältnis bestehen oder gesetzliche Vorgaben die weitere Verarbeitung der Daten erfordern bzw. legitimieren.

b) Verkehrsdaten (§ 3 Nr. 30 TKG, § 9 TTDSG) – Dies sind Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, d.h. beispielsweise bei kostenpflichtigem Anruf die angerufene Telefonnummer, Beginn und Ende der Verbindung, ggf. Einzelverbindungs nachweise, Volumen der übertragenen Daten, bei Internetnutzung der lokale Einwahlknoten sowie IP-Adressen. Werden Telekommunikationsdienste der Troiline oder Dritter (z.B. Mehrwertdienste die unter folgenden Vorwahlen erreicht werden können 0800, 0180, 0900 etc.) genutzt, werden die Daten erhoben, die zur Herstellung und dem Aufrechterhalten der Verbindung bzw. zur Erbringung des Dienstes, zu Abrechnungszwecken erforderlich sind, § 9 Abs. 1 TTDSG. Zur Abrechnung relevante Verkehrsdaten werden gespeichert, nicht relevante Daten werden gelöscht, soweit sie nicht aus rechtlichen Gründen gespeichert werden müssen oder dürfen. Für die Abrechnung relevante Daten werden spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, es sei denn, der Kunde hat Einwendungen gegen die Rechnung erhoben. In diesem Fall werden die Daten bis zur abschließenden Klärung gespeichert, § 10 Abs. 2 S. 2 TTDSG. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO und der §§ 9, 10 TTDSG.

c) Gem. § 12 TTDSG i. V. m. § 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO dürfen durch die verantwortliche Stelle Verkehrsdaten der Endnutzer sowie die Steuerdaten eines informationstechnischen Protokolls zur Datenübertragung, die unabhängig vom Inhalt eines Kommunikationsvorgangs übertragen oder auf den am Kommunikationsvorgang beteiligten Servern gespeichert werden und zur Gewährleistung der Kommunikation zwischen Empfänger und Sender notwendig sind, verarbeitet werden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen. Die zur Beseitigung einer Störung durch die Troiline nach der zuvor bezeichneten Rechtsgrundlage verarbeiteten Verkehrsdaten werden unmittelbar gelöscht, sobald sie für die Beseitigung der Störung nicht mehr erforderlich sind, vgl. § 12 Abs. 2 TTDSG.

d) Inhaltsdaten – Inhalte der Kommunikation des Kunden (Inhalt geführter Telefonate, E-Mail-Inhalt etc.) werden grundsätzlich nicht gespeichert, es sei denn, der Kunde hat dies explizit beauftragt. Die Verarbeitung erfolgt in diesem Fall auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a) und b) DSGVO. Kenntnis von Kommunikationsinhalten verschafft sich Troiline nicht.

2. Die Verarbeitung von Einzelbindungsnachweisen erfolgt auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO i.V.m. § 11 TTDSG. Ein Einzelbindungsnachweis wird zur Verfügung gestellt, sofern der Kunde dies bei der Bestellung angegeben oder nachträglich gefordert hat. Nach den Vorgaben des Kunden sind die Verbindungsdaten entweder gekürzt oder vollständig angegeben. Der Kunde hat sicherzustellen, dass alle Nutzer über die Erstellung eines Einzelbindungsnachweises informiert wurden.

### 3. Rufnummernanzeige/-unterdrückung

Unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben gem. § 15 TTDSG wird bei Anrufen standardmäßig die Rufnummer an den Angerufenen übermittelt. Der Kunde hat die Möglichkeit, diese Rufnummernanzeige dauernd oder für jeden Anruf zu unterdrücken, nicht aber bei der Nutzung von Notrufnummern, § 15 Abs. 1 S. 1 und S. 4 TTDSG.

### 4. Sog. Fangschaltung

Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen gem. § 14 Abs. 1 TTDSG ist die Troiline verpflichtet, auf schriftlichen Antrag des Kunden auch netzübergreifend Auskunft über die Inhaber einer Anschlusskennung, von denen die Verbindungen ausgehen, zu erteilen. Soweit die Voraussetzungen von § 14 Abs. 1 S. 1 TTDSG vorliegen, dürfen die Anschlusskennungen, Namen und Anschriften der Inhaber dieser Anschlusskennungen sowie Datum und Uhrzeit des Beginns der Verbindungen und der Verbindungsversuche verarbeitet sowie diese Daten dem betroffenen Kunden mitgeteilt werden. Im Falle der Auskunftserteilung wird grundsätzlich der Inhaber der Anschlusskennung informiert, von der die festgestellten Verbindungen ausgegangen sind, dass über diese Verbindungen Auskunft erteilt wurde, soweit nicht auf Basis einer Interessenabwägung eine Auskunftserteilung unterbleiben kann bzw. muss, § 14 Abs. 4 S. 1 TTDSG.

5. Auskunftersuchen von Sicherheitsbehörden erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO i.V.m. §§ 21 ff. TTDSG

### Widerspruchsrecht

Der Kunde kann der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung gegenüber der Troiline ohne Angabe von Gründen jederzeit widersprechen. Troiline wird die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht mehr für die Zwecke der Direktwerbung verarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertrages) erforderlich ist.

Auch anderen Verarbeitungen, die Troiline auf ein berechtigtes Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO stützt, kann der Kunde gegenüber Troiline aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation des Kunden ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. Troiline wird die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, sie kann zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten des Kunden überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch ist zu richten an: Troiline GmbH, Poststr. 105, 53840 Troisdorf, Tel.: 02241 - 888 5384, info@jeti-line.de



## §1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen der Troiline GmbH, Poststraße 105, 53840 Troisdorf, im Folgenden Troiline, regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses sowie deren Beauftragung durch den Kunden und sind Voraussetzung für die Nutzung der Troiline Produkte.

## §2 Grundstücksbenutzung

Die Troiline ist berechtigt, Grundstücke nach Maßgabe der Gestattungs-/Nutzungsvereinbarung des Eigentümers bzw. dinglich Berechtigten zu nutzen. Das Recht der Troiline private Grundstücke nach Maßgabe des § 134 Telekommunikationsgesetz (TKG) zu nutzen, bleibt unberührt.

## §3 Vertragsschluss

Der Vertrag über die Herstellung eines Hausanschlusses zwischen der Troiline und dem Kunden kommt durch einen Auftrag des Kunden, unter Verwendung der entsprechenden Formulare der Troiline (Angebot) und der anschließenden Auftragsbestätigung durch Troiline (Annahme) zustande, spätestens mit der Ausführung der Leistung. Angebot und Annahme bedürfen der Textform.

## §4 Hausanschluss

1. Der Hausanschluss beinhaltet die Anbindung des Gebäudes vom öffentlichen Grund über das private Grundstück und die Glasfaseranbindung der aktiven Glasfasertrasse auf öffentlichem Grund bis in den Abschlussraum des Grundstück-/Gebäude-/Wohneigentümers. Der Abschluss im Gebäude erfolgt auf dem Netzabschlussgerät direkt oder auf einem geeigneten Spleißverteiler.

2. Troiline ist berechtigt, den verlegten Hausanschluss inkl. der zuführenden Leitungen nach Abschluss der Installationsarbeiten auf dem Grundstück geographisch zu vermessen und in ihre Trassendokumentation aufzunehmen, um jederzeit die Leitungssicherheit gewährleisten zu können. Der Kunde ist verpflichtet, diese Vermessungen zuzulassen und den Mitarbeitern bzw. Beauftragten der Troiline hierfür nach Anmeldung Zutritt zum Grundstück zu gewähren.

3. Troiline überlässt bei Mehrfamilienhäusern den Hausübergabepunkt (HÜP) dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden HÜP die Leistung von Troiline in Anspruch nehmen können.

4. Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des betreffenden HÜP Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde der Troiline den HÜP zu nutzen.

5. Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderungen werden nach Anhörung des Kunden und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der Troiline oder durch deren Beauftragte bestimmt.

6. Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der Troiline, stehen in deren Eigentum und werden von Troiline dem Kunden zur Nutzung überlassen. Die Kunden erlangen kein Eigentum am Hausanschluss. Der Hausanschluss ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch Troiline oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Kunde hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.

7. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist Troiline unverzüglich mitzuteilen.

8. Sind zur Versorgung weitere Einrichtungen (z.B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Energiebedarf zur Verfügung.

## §5 Kosten des Hausanschlusses

Der Hausanschluss wird zu den jeweils gültigen Bedingungen gemäß dem Auftragsformular Hausanschluss hergestellt und von der Troiline bezuschusst. Der Kunde zahlt einen Baukostenzuschuss und trägt damit nicht die tatsächlichen Herstellungskosten. Die vom Kunden zu tragenden Kosten ergeben sich aus dem Auftragsformular Hausanschluss.

Die Bau- und Vermarktungsphase startet zum Zeitpunkt der Aufnahme vertrieblicher Aktivitäten zur Vermarktung eines Glasfaser-Hausanschlusses in einem Ausbaubereich. Als Ausbaubereich wird ein festgelegtes Gebiet bezeichnet, in dem das Glasfasernetz zur Versorgung der Kunden noch gebaut wird.

Die Vermarktungsphase endet für das jeweilige Grundstück an einem von der Troiline kommunizierten Stichtag für den jeweiligen Bauabschnitt, in dem das jeweilige Grundstück liegt.

Die Bauphase beginnt mit dem ersten Tag nach der abgeschlossenen Vermarktungsphase. Die Bauphase gilt bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Tiefbauarbeiten direkt vor dem jeweiligen Grundstück abgeschlossen wurden und die Oberfläche wiederhergestellt wurde, unabhängig davon, ob das Grundstück abgeschlossen wurde oder nicht.

Die Betriebsphase beginnt mit dem ersten Tag nach den abgeschlossenen Tiefbauarbeiten vor dem jeweiligen Grundstück mit der Wiederherstellung der Oberfläche und ist unabhängig vom Bereitstellungstermin der Troiline Produkte.

## §6 Rechnungsstellung

1. Die Rechnungsstellung für den Hausanschluss erfolgt nach Fertigstellung der Tiefbauarbeiten auf dem im Auftrag genannten Grundstück. Dies erfolgt unabhängig vom Bereitstellungstermin eines Troiline Produktes.

2. Bei der Abrechnung der Leistungen auf dem privaten Grundstück ab der Grundstücksgrenze, soweit diese nicht in Eigenleistung erbracht wurden, sind für die Rechnungsstellung die im Zeitpunkt der Fertigstellung des Hausanschlusses tatsächlich ermittelten Meter maßgeblich.





## §7 Bauweise

### 1. Standardbauweise

Mit der Standardbauweise beschreibt die Troiline die unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte sowie baulicher und technischer Vorgaben und Vorschriften erforderlichen Arbeiten und Tätigkeiten, die für die Bereitstellung oder Änderung von Glasfaser-Breitbandnetzen in Gebäuden, die fest mit Grund und Boden verbunden sind, erbracht werden. Die Installation der Komponenten erfolgt in Absprache mit dem Grundstücks-/Gebäudeeigentümer an geeigneten Orten in der für die Troiline wirtschaftlich günstigsten Bauweise.

### 2. Sonderbauweise

Abweichungen von der nach der Standardbauweise vorgesehenen Bauweise können nur nach vorheriger Abstimmung und Beauftragung durch den Grundstücks-/Gebäudeeigentümer und nur im Rahmen der zur Zeit der Bauausführung bei der Troiline gegebenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten als Sonderbauweisen ausgeführt werden. Die gewünschte Bauweise und die hierdurch für den Grundstücks-/Gebäudeeigentümer entstehenden Mehrkosten werden vor der Ausführung mit dem Grundstücks-/Gebäudeeigentümer vereinbart.

3. In allen Fällen erfolgt die Installation der Gebäudeverkabelung sowie etwaiger Verteiler auf Putz mit geeignetem Befestigungsmaterial. Soweit Netzinfrastrukturen von Gebäuden (Kabelkanäle, Leerrohre oder sonstige Kabelführungssysteme) vorhanden und wirtschaftlich nutzbar sind, werden diese von der Troiline für das Verlegen der Gebäudeverkabelung genutzt.

4. Der optische Netzwerkabschluss (ONT) wird spätestens 1,5 Meter nach dem Hausübergabepunkt (HÜP) installiert und benötigt einen 230 Volt Stromanschluss in unmittelbarer Nähe.

## §8 Eigenleistungen des Kunden

Alle Arbeiten ab der Grundstücksgrenze zur Gebäudeeinführung können in Eigenleistung oder durch Fremdunternehmen durchgeführt werden. Diese Leistungen müssen zwingend mit der Troiline oder dem Beauftragten der Troiline abgestimmt werden, um Mängel und Leistungseinbußen zu verhindern. Die Einmessung erfolgt am offenen Graben durch die Troiline.

Im Falle einer Inhouse-Verkabelung in Eigenleistung sind nach Durchführung der Arbeiten der Troiline die Messprotokolle der Messung zu überreichen. Die einwandfreie Nutzung des Troiline Produktes ist abhängig von den gemessenen Parametern und den eingesetzten Materialien.

## §9 Beauftragung der Troiline

Wird die Troiline mit Arbeiten ab der Grundstücksgrenze beauftragt, wird die Oberfläche auf dem privaten Grundstück ohne besonderen Aufwand, also ohne Befestigung (z. B. Pflasterarbeiten) und Bepflanzung wiederhergestellt. Ggf. entstehender Mehraufwand durch Beauftragung der Troiline mit Pflasterarbeiten oder Wiederherstellung von Rasen und Bepflanzung, wird dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

## §10 Kundenanlage / Hausinstallation / Endgeräte

Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage ab dem Hausanschluss/HÜP bis zur Anschlussdose in den Wohn- oder Geschäftsräumen des Kunden (Inhouse-Verkabelung) ist der Kunde verantwortlich.

Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung der Kundenanlage selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen.

Die Troiline ist berechtigt aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.

Anlagen und Endgeräte des Kunden sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der Troiline oder Dritter ausgeschlossen sind.

## §11 Inbetriebsetzung / Überprüfung der Kundenanlagen

1. Der Kunde informiert Troiline über die Fertigstellung der Kundenanlage. Erst dann kann die Inbetriebnahme erfolgen.

2. Troiline behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen. Verpflichtet ist Troiline hierzu nicht

3. Die Anbindung der Kundenanlage an den Hausanschluss am HÜP durch Troiline erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die Möglichkeit bietet, die Troiline Produkte gemäß der Leistungsbeschreibung beim Endkunden zur Verfügung zu stellen.

4. Die Anbindung der Kundenanlage an den Hausanschluss am HÜP erfolgt ausschließlich durch Troiline oder deren Beauftragte.

## §12 Zutrittsrecht

Der Kunde hat Troiline und deren Beauftragten den Zutritt zu ihrem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Installation, Prüfung und Wartung der technischen Einrichtungen von Troiline, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach dem Hausanschluss-Vertrag, diesen „Besonderen Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses“ und den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Troiline GmbH für Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängende Leistungen“ erforderlich ist.

## §13 Rechtsnachfolge

Ein Wechsel in der Person des Kunden bzw. Gebäude-/Grundstückseigentümers ist der Troiline unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Ebenso muss die neue Gestattungs-/Nutzungsvereinbarung unverzüglich vorgelegt werden.



(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

– An Troiline GmbH, Poststraße 105, 53840 Troisdorf, E-Mail: [info@jeti-line.de](mailto:info@jeti-line.de)

– Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung

– Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

– Name des/der Verbraucher(s)

– Anschrift des/der Verbraucher(s)

– Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

– Datum

-----

(\*) Unzutreffendes bitte streichen.