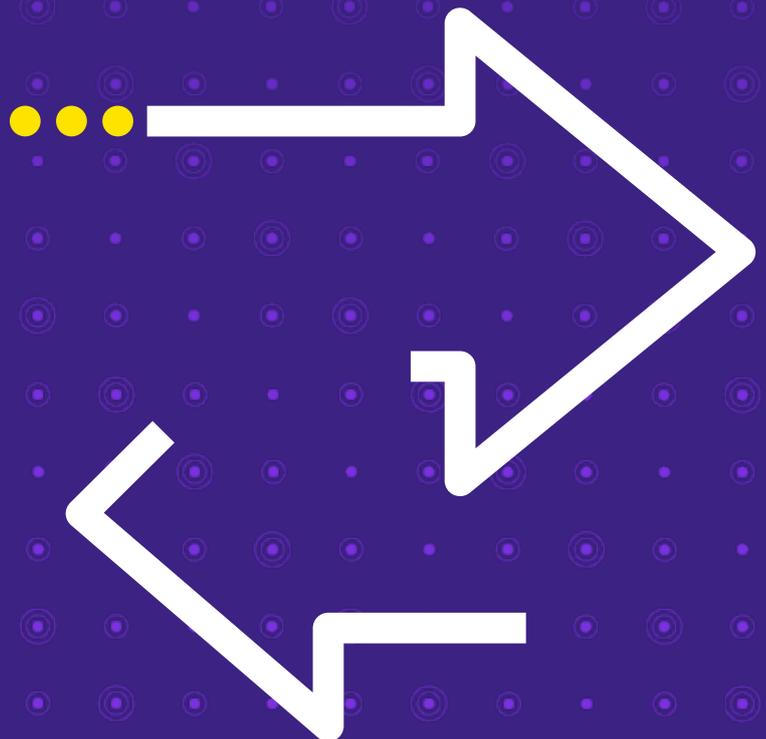


# FIBREmaxx

Leistungsbeschreibung



# Inhalt

## 1. Basisleistung

- 1.1 Allgemein
- 1.2 Verfügbarkeit
- 1.3 Zugangsbandbreiten
- 1.4 IP-Adressen
  - 1.4.1 Feste IP-Adressen
- 1.5 Zwangstrennung
- 1.6 Zugangsgerät (ONT/ CPE)
- 1.7 Zugangsdaten

## 2. Installation

- 2.1 Allgemein

## 3. Netzmanagement und Service

- 3.1 Service und Entstörung
  - 3.1.1 Annahme von Störungsmeldungen
  - 3.1.2 Entstörung
  - 3.1.3 Expressentstörung
  - 3.1.4 Entschädigung bei nicht rechtzeitiger Entstörung
- 3.2 Wartungsarbeiten
- 3.3 Mitwirkung

## 4. Change Requests

- 4.1 Tarifänderung
- 4.2 Upgrade / Downgrade
- 4.3 Umzug
- 4.4 Entschädigung bei nicht rechtzeitig erfolgtem Umzug

## 5. Sonstiges

- 5.1 Stornierung
- 5.2 Außerordentliche Kündigung wegen fehlender Endleitung
- 5.3 Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker
- 5.4 Ungerechtfertigte Entstörung
- 5.5 Entgelte
- 5.6 Entschädigung bei nicht rechtzeitig erfolgtem Anbieterwechsel

# 1. Basisleistung

## 1.1 Allgemein

Die Gamma Communications GmbH („Gamma“) bietet im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden den Zugang zum globalen Netzwerk des Internets an. Im Rahmen der nationalen und internationalen Connectivity werden die Datenpakete des Kunden mittels des Internet-Protokolls (IP) zu und von den angeschlossenen Rechnern des Internets übermittelt.

Soweit dies im Leistungsumfang enthalten ist, erhält der Kunde von Gamma ein Zugangsgerät (ONT/ CPE). Gamma kommt insoweit seiner gesetzlichen Verpflichtung nach, seine Leistungen derart zur Verfügung zu stellen, dass der Kunde ein Zugangsgerät, welches den Anforderungen des § 11 Abs. 3 FTEG entspricht, nutzen kann. Nähere Bestimmungen zu ONT/ CPE können dem Punkt „1.7. Zugangsgerät (ONT/ CPE)“ entnommen werden.

## 1.2 Verfügbarkeit

FIBREmaxx Glasfaserzugänge von Gamma sind in Deutschland vielerorts verfügbar. Eine gesicherte Aussage zur Verfügbarkeit eines Standorts ist in der Regel erst nach einer Detailprüfung im Rahmen des Auftragseingangs möglich. Gamma wird den Kunden anhand einer Auftragsbestätigung über die generelle Verfügbarkeit und verfügbare Bandbreite informieren. Diese Auftragsbestätigung wird nach der Auftragseingangsbestätigung und der erfolgreichen Prüfung des Auftrags versendet.

Gamma stellt einen der unten genannten Zugänge bereit, wenn der Stand der Netzinfrastruktur die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen Zugangs ermöglicht.

Ob eine vom Kunden gewählte Zugangsvariante zur Verfügung gestellt werden kann, ist von den physikalischen Eigenschaften (insbesondere einer Glasfaser basierten Inhouseverkabelung) der Anschlussleitung des Kunden abhängig.

## 1.3 Zugangsbandbreiten

Tarif	Datenübertragungsraten / Zugangsbandbreiten					
	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	Minimal	Normalerweise zur Verfügung stehend	Maximal	Minimal	Normalerweise zur Verfügung stehend	Maximal
FIBREmaxx 100	80 Mbit/s	100 Mbit/s	100 Mbit/s	45 Mbit/s	50 Mbit/s	50 Mbit/s
FIBREmaxx 250	200 Mbit/s	250 Mbit/s	250 Mbit/s	45 Mbit/s	50 Mbit/s	50 Mbit/s
FIBREmaxx 500	400 Mbit/s	500 Mbit/s	500 Mbit/s	80 Mbit/s	100 Mbit/s	100 Mbit/s
FIBREmaxx 1000	700 Mbit/s	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s	200 Mbit/s	200 Mbit/s	200 Mbit/s

Im Rahmen der Verfügbarkeit (siehe 1.2. Verfügbarkeit) am gewünschten Standort ist die maximale Geschwindigkeit des Anschlusses abhängig vom gebuchten Produkt (siehe oben).

Verändert sich die maximale Bandbreite in Ihrem Wohngebiet, können Sie eine Erhöhung auf die maximal erreichbare Geschwindigkeit bei uns beantragen. Ggf. ist hierzu ein Tarifupgrade zu höheren Konditionen notwendig.

Sollten Sie ein eigenes Zugangsgerät verwenden, stellen Sie bitte sicher, dass dies die technischen Voraussetzungen erfüllt, die notwendig sind, um die Ihrerseits gebuchte Bandbreite zu verarbeiten.

## 1.4 IP-Adressen

Der User erhält jeweils beim Verbindungsaufbau eine zugewiesene IP-Adresse aus dem IP-Connectivity-Einwahlknoten (dynamische Adressvergabe). Gamma kann hierauf keinen Einfluss nehmen.

### 1.4.1 Feste IP-Adressen

Bei Buchung der Option „Feste IP-Adresse“ bekommt der User eine freie IP-Adresse aus dem Gamma IP-Adressraum zugewiesen. Es gelten die Vergaberichtlinien des RIPE.

### 1.5 Zwangstrennung

Jeder Anschluss unterliegt einer festgelegten, täglichen Zwangstrennung, welche in der Regel während Nichtnutzung des Anschlusses eintritt. Gamma hat auf die Uhrzeit und die Durchführung dieses Vorgangs keinen Einfluss. Dem Teilnehmer wird nach der Zwangstrennung (sofern keine feste IP-Adresse gebucht wurde) eine neue IP-Adresse aus dem IP-Connectivity-Einwahlknoten zugeteilt. Es gelten die Vergaberichtlinien des RIPE.

### 1.6 Zugangsgerät (ONT/ CPE)

Dem Kunden steht es frei, eine CPE von Gamma zu beziehen oder ein eigenes Anschlussgerät einzusetzen.

Bei Nichtnutzung einer CPE von Gamma, beziehungsweise der Nutzung eines eigenen Anschlussgeräts, kann der Kundensupport im Störfall nur im Hinblick auf etwaige Störungen der Zurverfügungstellung von Telekommunikationsleistung, nicht jedoch des Telekommunikationsendgeräts, in Anspruch genommen werden, wodurch sich die Behebung von etwaigen Störungen auch im Bereich der Telekommunikationsleistung verzögern kann.

### 1.7 Zugangsdaten

Die von Gamma gelieferten Zugangsdaten gewährleisten das Zustandekommen einer nutzbaren Verbindung zwischen dem Anschluss des Kunden und dem Anbieter. Dem Kunden wird empfohlen diese nicht zu ändern. (Neue) Zugangsdaten können vom Kunden während der Geschäftszeiten beim Kundensupport angefragt werden. Die Zugangsdaten sind vom Kunden vertraulich zu behandeln und keinesfalls an Dritte weiterzugeben. Der Kunde ist darüber informiert, dass jede Person, die die Zugangsdaten kennt, die Möglichkeit hat, über den Netzzugang des Kunden auf dessen Rechnung Telekommunikationsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

## 2. Installation

### 2.1 Allgemein

Zur Installation nutzt Gamma die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Gamma prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. Gamma weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die Gamma nicht zu vertreten hat. Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann Gamma gegenüber dem Kunden geltend machen.

Gamma beauftragt beim Betreiber des Leitungsnetzes (in der Regel Telekom Deutschland GmbH) je nach Produktvariante die Bereitstellung einer oder mehrerer Anschlussleitungen) am Kundenstandort. Der Betreiber des Leitungsnetzes wird Gamma Installationsstermine mitteilen, die Gamma dann dem Kunden mitteilt.

Unmittelbar neben die beim Kunden bereits bestehende Glasfaser-Teilnehmeranschlusseinheit („GF-TAE“) des Teilnehmernetzbetreibers werden je nach gewählter Produktvariante eine bzw. weitere neue GF-TAE installiert. Dies gilt nicht, wenn am Kundenstandort zwar eine bzw. mehrere freie Glasfaserleitung bis zum Hausübergabepunkt vorhanden ist bzw. sind, jedoch zwischen dem Hausübergabepunkt des Betreibers des Leitungsnetzes im vom Kunden genutzten Gebäude (üblicherweise im Untergeschoss) und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten keine bestehende Leitung („Inhouseverkabelung“) genutzt werden kann. Ist beim Kunden keine nutzbare Endleitung vorhanden, ist der Kunde für deren Installation verantwortlich. Sollte eine notwendige Installation der Inhouseverkabelung verweigert werden oder endgültig scheitern ist Punkt 5.2 dieser Leistungsbeschreibung ist anzuwenden. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Installationsstermin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z. B. die Bereitstellung der Inhouseverkabelung und einer entsprechenden 230V-Spannungsversorgung in max. 2m Entfernung vom Installationsstandort. Des Weiteren muss der Kunde für die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners am Installationsort sorgen und die von

Gamma vorab gelieferten Endgeräte zum Installationstermin vorhalten. Soweit der Kunde keine CPE von Gamma bestellt hat, sollte er ein eigenes Anschlussgerät betriebsbereit vorhalten. Die Installation eines solchen Anschlussgeräts gehört jedoch nicht zu den von Gamma geschuldeten oder übernommenen Installationsleistungen.

### 3. Netzmanagement und Service

Das Netzwerk von Gamma wird im Rechenzentrum von Gamma an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden am Tag überwacht. Die Verfügbarkeit des Gamma-Backbones beträgt mindestens 99,9 % im Jahresdurchschnitt. Die Diensterverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 97,0 %. Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von Gamma verschuldet sind, sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die Gamma nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des Gamma Backbones oder der Diensterverfügbarkeit ein.

#### 3.1 Service und Entstörung

Gamma beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen:

##### 3.1.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen: **Service-Hotline: 0800-8020208 (kostenfrei)** und **E-Mail: [service@gammacommunications.de](mailto:service@gammacommunications.de)**. Gamma bietet dem Kunden zusätzlich unter **[stoerung.gammacommunications.de](https://stoerung.gammacommunications.de)** einen Webservice für die schnelle Eröffnung von Störungstickets.

##### 3.1.2 Entstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit beträgt 24 Stunden. Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Datenanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die Gamma nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörzeit gilt nicht für eine nicht von Gamma zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung.

##### 3.1.3 Expressentstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit nach Buchung der Option Expressentstörung beträgt 10 Stunden. Die Expressentstörung gilt als gebucht, wenn es auf dem Auftragsformular durch den Kunden vermerkt wurde und durch die Auftragsbestätigung zugesichert wird, oder in der Tarifliste ausdrücklich als Inklusivleistung ausgewiesen wird.

Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Datenanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die Gamma nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörungszeit gilt nicht für eine nicht von Gamma zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung.

### 3.1.4 Entschädigung bei nicht rechtzeitiger Entstörung

Nach § 58 Abs. 3 TKG und § 71 Abs. 3 TKG können Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht ab dem dritten Kalendertag ohne Beseitigung der Störung eine Entschädigung verlangen, sofern der Kunde die Störung oder ihr Fortdauern nicht selbst zu vertreten hat oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt beruht.

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 für den Kunden günstiger ist.

Eine Entschädigung nach dieser Vorschrift ist nur bei Komplettausfall des Dienstes möglich. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, kann der Kunde als Kleinstunternehmen, kleines Unternehmen oder Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht nach § 58 Abs. 4 TKG und § 71 Abs. 3 TKG für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen.

Dies gilt nicht, wenn der Kunde das Versäumnis des Termins zu vertreten hat. Ein solcher Fall liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt.

### 3.2 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht Gamma Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen nach Möglichkeit in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 00:00 und 06:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster von Gamma in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit wird Gamma die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

### 3.3 Mitwirkung

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass Gamma zu den von Gamma genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt.

Sollten diese Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung bei der Berechnung der durchschnittlichen Entstörzeit nicht berücksichtigt. Gamma bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des Weiteren wird der Zeitraum zwischen dem von Gamma erwünschten Zutrittstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit nicht gewertet.

## 4. Change Requests

### 4.1 Tarifänderung

Eine Tarifänderung ist frühestens nach Ablauf der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit möglich. Verbunden mit dem Tarifwechsel ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten, sofern die Parteien im Einzelfall nichts Anderes vereinbaren.

## 4.2 Upgrade / Downgrade

Ein Upgrade auf ein höherwertigeres Produkt ist während der Vertragslaufzeit möglich. Hierbei gelten die einmaligen Entgelte der gewünschten neuen Produktvariante gemäß aktueller Tarifliste. Sofern aus technischer Sicht Einschränkungen hinsichtlich des Upgrades bestehen, behält sich Gamma vor, das Upgrade durch eine Neuanschaltung zu realisieren.

Ein Downgrade des Produkts oder einer Produktoption ist frühestens zum Ende der Mindestvertragslaufzeit möglich. Für Downgrades gelten die einmaligen Entgelte der gewünschten neuen Produktvariante gemäß der aktuellen Tarifliste. Sofern aus technischer Sicht Einschränkungen hinsichtlich des Downgrades bestehen, so behält sich Gamma vor, das Downgrade durch eine Neuanschaltung zu realisieren.

Verbunden mit dem Upgrade ist der Neubeginn einer Mindestvertragslaufzeit von mindestens 12 Monaten, falls die Restlaufzeit des Vertrages kleiner oder gleich 12 Monate ist. Verbunden mit einem Downgrade ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit.

## 4.3 Umzug

Wenn der Kunde innerhalb des von Gamma versorgten Gebietes umzieht, gilt für die Neuaktivierung des aktuell genutzten Produktes am neuen Standort das jeweilige einmalige Entgelt und der Ablauf analog einer Neuanschaltung entsprechend der gewählten Bereitstellungsvariante. Die jeweilige Mindestvertragslaufzeit des bestehenden Produktes beginnt in diesem Falle ab Bereitstellung der Anbindung am neuen Standort neu.

Wenn der Kunde in ein nicht von Gamma versorgtes Gebiet umzieht oder systemimmanente Gründe gegen eine Neuanschaltung am neuen Standort vorliegen (bspw. keine Produktverfügbarkeit aufgrund des Netzausbaus am neuen Standort), ist der Kunde gegen Zahlung von 50 % der bezogen auf die jeweilige Restlaufzeit des Vertrages noch ausstehenden Entgelte zur vorzeitigen Kündigung der Anbindung berechtigt.

## 4.4 Entschädigung bei nicht rechtzeitig erfolgtem Umzug

In den Fällen, in denen der Umzug nicht ordnungsgemäß zum vereinbarten Termin erfolgt, hat der Kunde, der ein Kleinunternehmen, ein kleines Unternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ist, einen Anspruch auf Entschädigung nach § 60 Abs. 3 S. 2 TKG und § 71 Abs. 3 TKG in Verbindung mit den Entschädigungsregelungen zur Entstörung gem. § 58 Abs. 3 TKG und zum Anbieterwechsel gem. § 59 Abs. 4 TKG. Dieser Entschädigungsanspruch gilt nicht, wenn der Kunde die Nichteinhaltung des Termins zu vertreten hat, was insbesondere dann der Fall ist, wenn die kundenseitigen Mitwirkungspflichten nicht erfüllt wurden.

# 5. Sonstiges

## 5.1. Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur verbindlichen Auftragsbestätigung durch Gamma möglich. Gamma ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftragsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch Gamma akzeptierte Stornierung ist Gamma berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt nach Tarifliste in Rechnung zu stellen.

Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

## 5.2. Außerordentliche Kündigung wegen fehlender Endleitung

Will der Kunde die gegebenenfalls notwendige Installation einer Endleitung zwischen Hausübergabepunkt und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten nicht vornehmen (lassen), kann er den betreffenden Vertrag außerordentlich kündigen. Zeigt der Kunde Gamma nicht innerhalb von einer (1) Woche nach der Information über die fehlende Verkabelung an, dass er die Verkabelung selbst stellt bzw. sie vornehmen lässt, ist auch Gamma zur Kündigung berechtigt. In beiden Fällen ist Gamma berechtigt, dem Kunden Stornierungskosten nach Tarifliste zu berechnen. Ansprüche des Kunden aufgrund seiner Kündigung oder der Kündigung durch Gamma sind ausgeschlossen.

### 5.3. Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker

Gamma ist berechtigt, dem Kunden für jede zusätzliche Anfahrt, die notwendig wird, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw. Entstö-  
rungsprozess oder bei Beauftragung eines Servicetechnikers trotz mitgeteiltem Termin nicht angetroffen wird, ein einmaliges  
Entgelt nach Tarifliste zu berechnen. Gamma wird den Kunden bei Mitteilung des Termins ausdrücklich auf die Auswirkung auf die-  
se Kostenfolge hinweisen.

### 5.4. Ungerechtfertigte Entstörung

Gamma ist berechtigt, dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des  
Kunden oder eines Dritten lag, für den Gamma nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt nach Tarifliste zu berechnen. Dies gilt  
insbesondere dann, wenn die Störung auf einer Fehlfunktion oder fehlerhaften Einstellung eines nicht von Gamma zur Verfügung  
gestellten Telekommunikationsendgerätes beruhte.

### 5.5. Entgelte

In Bezug auf alle Entgelte steht dem Kunden jeweils der Nachweis niedriger, Gamma der Nachweis höherer tatsächlicher Kosten offen.

### 5.6. Entschädigung bei nicht rechtzeitig erfolgtem Anbieterwechsel

Nach § 59 Abs. 4 TKG hat der Kunde einen Anspruch auf Entschädigung, wenn der Dienst bei einem Anbieterwechsel länger als  
einen Arbeitstag unterbrochen wird. Der Kunde kann demnach für die Fälle, in denen wir abgebender Anbieter sind, für jeden  
weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten  
Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Wird ein mit uns vereinbarter Kundendienst-  
oder Installationstermin versäumt, kann der Kunde von uns für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro  
oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen.  
Diese Entschädigungsansprüche gelten nicht, wenn der Kunde die Verzögerung beziehungsweise das Versäumnis des Termins zu  
vertreten hat, was insbesondere dann der Fall ist, wenn die kundenseitigen Mitwirkungspflichten nicht erfüllt wurden.