

# VORVERTRAGLICHE INFORMATIONEN

gem. § 55 TKG



## 1 Allgemein

Die SternKom GmbH stellt Ihnen als Verbraucher oder Kleinunternehmen, kleinem Unternehmen sowie Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, das keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt hat, in diesem Dokument folgende vorvertraglichen Informationen kompakt zur Verfügung. Dieses Dokument ist jedoch nicht abschließend, da z.B. Verbrauchern darüber hinaus die Vertragszusammenfassung nach dem vorgegebenen Muster zur Verfügung gestellt werden muss.

## 2 Hauptmerkmale für Anschlüsse der SternKom GmbH

Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses

[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i)  
2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]

Definition & Messverfahren:

ETSI EG 202 057 [\(Link\)](#)

Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann sind die Bereitstellungszeiten für den Festnetzzugang wie folgt:

- ▶ 1 Tag (schnellste Bereitstellung)
- ▶ 17 Tage (bei mehr als 50% der Aufträge)
- ▶ 34 Tage (bei mehr als 95% der Aufträge)
- ▶ 54 Tage (bei mehr als 99% der Aufträge)

Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann sind die Bereitstellungszeiten für den Internetzugang wie folgt:

- ▶ 1 Tag (schnellste Bereitstellung)
- ▶ 8 Tage (bei mehr als 50% der Aufträge)
- ▶ 21 Tage (bei mehr als 95% der Aufträge)
- ▶ 31 Tage (bei mehr als 99% der Aufträge)

Die Bereitstellungsfrist im Falle von Tiefbaumaßnahmen hängt von Art und Umfang der erforderlichen Baumaßnahme ab.

Fehlerquote pro Anschlussleitung

[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i)  
2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]

Definition & Messverfahren:

ETSI EG 202 057 [\(Link\)](#)

Quote der Anschlüsse, die nicht zum vereinbarten Termin bereitgestellt werden: 3,8%

Fehlerbehebungszeit

[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i)  
2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]

Definition & Messverfahren:

ETSI EG 202 057 [\(Link\)](#)

Die Fehlerbehebungszeit ist wie folgt:

- ▶ In 37 Stunden werden 80% der Fehler auf den Anschlussleitungen behoben
- ▶ In 85 Stunden werden 95% der Fehler auf den Anschlussleitungen behoben

# VORVERTRAGLICHE INFORMATIONEN

gem. § 55 TGK



## 3 Hauptmerkmale für Internetzugangsdienste der SternKom GmbH

<p>Latenz (Verzögerung) [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i] 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ITU-T Y.2617 (<a href="#">Link</a>) Die Latenz (Delay) innerhalb des SternKom Netzwerks beträgt: &lt;6ms</p>
<p>Verzögerungsschwankung [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i] 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ITU-T Y.2617 (<a href="#">Link</a>) Die Verzögerungsschwankung (Jitter) innerhalb des SternKom Netzwerks beträgt: &lt;1ms</p>
<p>Paketverlust [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i] 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ITU-T Y.2617 (<a href="#">Link</a>) Die Paketverlustrate (Packet Loss Ratio) innerhalb des Stern- Kom Netzwerks beträgt: &lt;0,001 %</p>

## 4 Hauptmerkmale für Telefoniedienstleistungen der SternKom GmbH

<p>Verbindungsaufbauzeit [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i] 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>) Verbindungsaufbauzeit für</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Verbindungen ins Nationale Festnetz: 95% aller Verbindungen &lt; 5 Sek.</li><li>▶ Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 95% aller Verbindungen &lt; 9 Sek.</li><li>▶ Internationale Verbindungen: 95% aller Verbindungen &lt; 7 Sek.</li></ul>
<p>Beschwerden über Abrechnungsfehler [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i] 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>) 0,02% der Rechnungen führen zu Kundenbeschwerden (bezogen auf eigene Rechnungsinhalte)</p>
<p>Qualität der Sprechverbindung [Anhang VIII EECC– Teil B (1) i] 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>) MOS-Wert: 4,49 (= very satisfied / beste Sprachqualität)</p>

# VORVERTRAGLICHE INFORMATIONEN

gem. § 55 TGK



Häufigkeit der Verbindungsabbrüche  
[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i)  
2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]

Definition & Messverfahren:  
ETSI EG 202 057 [\(Link\)](#)

Häufigkeit Verbindungsabbrüche für

- ▶ Verbindungen ins nationale Festnetz: 0,14%
- ▶ Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 0,24%
- ▶ Internationale Verbindungen: 0,46%

Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus  
[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]  
[Hinweis: Die Mitgliedstaaten können festlegen, dass für diese beiden betreffenden Leistungsparameter keine aktuellen Daten bereitgehalten werden müssen, wenn die Leistung in beiden betreffenden Bereichen nachweislich zufriedenstellend ist.]

Definition & Messverfahren:  
ETSI EG 202 057 [\(Link\)](#)

Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus für

- ▶ Verbindungen ins nationale Festnetz: 0,44%
- ▶ Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 1,02%
- ▶ Internationale Verbindungen: 1,53%

Ausfallwahrscheinlichkeit  
[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i)  
2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]

Definition & Messverfahren: [Keine Angaben]

Ausfallwahrscheinlichkeit der Sprachdienstplattform <0,1% p.a.

Verzögerungen bei der Rufsignalisierung  
[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i)  
2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]

Definition & Messverfahren:  
[Keine Angaben]

Sprachdienstplattform <200ms

Siehe im Übrigen

- ▶ Produkt und Leistungsbeschreibung
- ▶ Produktinformationsblatt

## 5 Preisinformationen

Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserer Preisliste bzw. dem Bestellformular.

## 6 Notruf

Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Kabelmodem, Router, Telefonanlage, Hausanschlussverstärker oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

## 7 Entschädigungsregelungen

Informationen zu Entschädigungen und Erstattung und Minderung finden Sie in den AGB unter § 20 Entschädigungen und Erstattungen sowie unter § 30 Umzug.

Sie können diese Entschädigungen innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall formlos per E-Mail geltend machen.

Die AGB entnehmen Sie bitte der Website unter <https://www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads>.

## 8 Abwehr- und Schadenersatzansprüche

Wenn SternKom gegen das TKG, eine aufgrund des TKG erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund des TKG in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur verstößt, ist dem Endnutzer zur Unterlassung verpflichtet, wenn dieser durch den Verstoß beeinträchtigt ist. Der Unterlassungsanspruch besteht bereits dann, wenn eine Zuwiderhandlung droht. Fällt SternKom Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last, ist er einem Endnutzer auch zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der ihm aus dem Verstoß entstanden ist. Geldschulden hat SternKom ab Eintritt des Schadens zu verzinsen. Die §§ 288 und 289 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs sind entsprechend anwendbar.

## 9 Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Informationen zu Teilnehmer von SternKom an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB.

## 10 Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67

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

**SternKom GmbH**

**Kurf 11a**

**83093 Bad Endorf**

**E-Mail an [info@sternkom.de](mailto:info@sternkom.de)**

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte dasselbe Verfahren wie beschrieben.

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden sie auf unserer Website unter: [www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads](http://www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads).

## 11 Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig, unseren Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website unter [www.sternkom.de/kontakt/datenschutz.php](http://www.sternkom.de/kontakt/datenschutz.php).

Hier finden Sie auch die Informationen darüber, welche Daten im Zuge der Bereitstellung des gewünschten Dienstes erfasst werden und welche Daten in diesem Zusammenhang bereitgestellt werden müssen.

Hinweis:

Bereits im Zuge des Bestellprozesses müssen wir Ihre Adresse verarbeiten, um die Verfügbarkeit der gewünschten Dienste an Ihrer Adresse zu prüfen. Des Weiteren müssen wir bei Bestellungen Ihre E-Mail-Adresse und die Bestandsdaten speichern, um Ihnen vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung die Vertragszusammenfassung zukommen zu lassen. So stellen wir sicher, dass wir Ihnen die gesetzlich verpflichtende Übermittlung der Vertragszusammenfassung rechtzeitig und formgerecht zur Verfügung stellen können.

## 12 Hinweise zu Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten und Gegenmaßnahmen

SternKom weist Neukunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

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

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

# VORVERTRAGLICHE INFORMATIONEN

gem. § 55 TGK



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

## 13 Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SternKom für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen (AGB).

Weitere Informationen sind in den AGB, den Preislisten, den Produktinformationsblättern, den Leistungsbeschreibungen und den SLA enthalten.

Dies sind beispielsweise:

- ▶ Aktuelle Preisinformationen sind in den Preislisten der SternKom enthalten
- ▶ Aktualisierte Informationen über alle Tarife und Entgelte können unter [www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads](http://www.sternkom.de/sternkom/#TargetDownloads) eingeholt werden.
- ▶ Informationen über die Vertragslaufzeit und die Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrags einschließlich eventueller Kündigungsgebühren. Einschließlich der Informationen über die Vertragsdauer bei gebündelten Diensten und die Bedingungen für die Verlängerung und Kündigung des Vertrags gegebenenfalls die Bedingungen für die Kündigung des Bündelvertrags oder von Bestandteilen desselben.
- ▶ Eine etwaige Mindestnutzung oder Mindestnutzungsdauer, die erforderlich ist, um von Werbeaktionen profitieren zu können.
- ▶ Etwaige Entgelte im Zusammenhang mit Anbieterwechsel und Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für Verzögerung oder Missbrauch beim Anbieterwechsel sowie Informationen über die jeweiligen Verfahren;
- ▶ Informationen über das Recht der Verbraucher, bei vorausbezahlten Diensten im Falle eines Wechsels auf Anfrage etwaiges Restguthaben erstattet zu bekommen, wie in Artikel 106 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2018/1972 festgelegt.
- ▶ Sollte der Kunde aufgrund eines Sonderkündigungsrechts den Vertrag vorzeitig kündigen, hat er Wertersatz für einbehaltene Endgeräte zu leisten. Spätestens mit Zahlung des Wertersatzes werden einschränkende Bedingungen dieser Endgeräte in anderen Telekommunikationsnetzen aufgehoben.