

Vorvertragliche Informationen

gem. § 55 TKG



Telepark Passau 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.

1. Hauptmerkmale für Festnetz-Telefoniedienstleistungen und Festnetz-Internetzugangsdienste

Hauptmerkmale für Anschlüsse

Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses	<p>Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann, sind die Bereitstellungszeiten für den Festnetzzugang wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• 14 Tage (schnellste Bearbeitung)• 14 Tage (bei mehr als 50% der Aufträge)• 21 Tage (bei mehr als 95% der Aufträge)• 21 Tage (bei mehr als 99% der Aufträge) <p>Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann sind die Bereitstellungszeiten für den Internetzugangsdienst wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• 14 Tage (schnellste Bearbeitung)• 14 Tage (bei mehr als 50% der Aufträge)• 21 Tage (bei mehr als 95% der Aufträge)• 21 Tage (bei mehr als 99% der Aufträge) <p>Die Bereitstellungsfrist im Falle von Tiefbaumaßnahmen hängt von Art und Umfang der erforderlichen Baumaßnahme ab.</p>
Fehlerquote pro Anschlussleitung	<1%
Fehlerbehebungszeit	<p><u>Die Fehlerbehebungszeit ist wie folgt:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• in 8 Stunden werden 80% der Fehler in den Anschlussleistungen behoben• In 16 Stunden werden 95% der Fehler in den Anschlussleistungen behoben• 99 % der Fehler sollten in 24 Stunden behoben sein

Hauptmerkmale für Telefoniedienstleistungen

Verbindungsaufbauzeit	<p><u>Verbindungsaufbauzeit für</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Verbindungen ins Nationale Festnetz: 95% aller Verbindungen < 5 Sek.• Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 95% aller Verbindungen < 9 Sek.• Internationale Verbindungen: 95% aller Verbindungen < 7 Sek.
Beschwerden über Abrechnungsfehler	< 1 % der Rechnungen führen zu Kundenbeschwerden (bezogen auf eigene Rechnungsinhalte)
Qualität der Sprechverbindung	MOS-Wert: 4,49 (= very satisfied / beste Sprachqualität)

Vorvertragliche Informationen

gem. § 55 TKG



Häufigkeit der Verbindungsabbrüche	<u>Häufigkeit Verbindungsabbrüche für</u> <ul style="list-style-type: none">• Verbindungen ins nationale Festnetz: 0,14%• Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 0,24%• Internationale Verbindungen: 0,46%
Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus	<u>Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus für</u> <ul style="list-style-type: none">• Verbindungen ins nationale Festnetz: 0,44%• Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 1,02%• Internationale Verbindungen: 1,53%
Ausfallwahrscheinlichkeit	Ausfallwahrscheinlichkeit der Sprachdienstplattform <0,1% p.a.
Verzögerungen bei der Rufsignalisierung	Sprachdienstplattform <200ms

Hauptmerkmale für Internetzugangsdienste

Latenz (Verzögerung)	< 20ms
Verzögerungsschwankung	< 30ms
Paketverlust	<0,5%

Zur Nutzung der durch Telepark Passau GmbH zur Verfügung gestellten Endgeräte gelten die allgemeinen Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Telepark Passau GmbH. Die jeweiligen Entgelte hierfür sind in der Preisliste der Telepark Passau GmbH aufgeführt.

2. Preisinformationen

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

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

Telepark Passau GmbH ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität und unsers Netzes zu schützen: Telepark Passau GmbH reagiert mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Fraud Management (ggf. gegen gesonderte Vergütung)
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten durch Telepark Passau GmbH
- ISMS gemäß ISO27001
- BNetzA Meldeprozess Inkassierungsverbot
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

4. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Informationen zur Teilnahme von Telepark Passau GmbH an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB und auf unserer Website.

5. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67 TKG

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

Telepark Passau GmbH
Beanstandungen
Regensburger Straße 31
94036 Passau
Tel.: +49 851 560 392
E-Mail: beanstandungen@telepark-passau.de

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte dieses barrierefreie Verfahren unter +49 851 560 392 oder per Mail inklusion@telepark-passau.de

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.telepark-passau.de/beanstandungen.

6. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte

Wir möchten Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist uns Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen bieten wir Ihnen gerne eine auf Ihre individuellen Bedürfnisse angepasste Erweiterung unseres Produktportfolios folgende Produkte und Dienste an.

Nehmen Sie hierfür gerne Kontakt auf unter:
E-Mail: inklusion@telepark-passau.de
Telefon: +49 851 560 392

7. Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig, unsere Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website unter www.telepark-passau.de/datenschutz

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, Ihren Namen 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.

8. Hinweise zu Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten

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

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

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

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen. Weitere Informationen erhalten Sie auch auf der Homepage des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (bsi-fuer-buerger.de).



9. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telepark Passau GmbH für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.

Weitere Informationen zu den folgenden Themen sind in den AGB, der Preisliste sowie den Produktinformationsblättern enthalten:

- Aktuelle Preisinformationen sind in der Preisliste der Telepark Passau GmbH enthalten. Aktualisierte Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte können unter www.telepark-passau.de/downloadcenter 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;