



Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von MEGA festgelegten Leistungsmerkmale sowie gegebenenfalls entgeltpflichtige Zusatzoptionen der Produkte MEGA. Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. MEGA behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Netzabschlussgeräte mit Blick auf künftige technische Entwicklungen zu ändern und durch bessere oder gleichwertige bei Bedarf zu ersetzen.

1. Produktüberblick

Unternehmende können Kundschaft unter den Voraussetzungen des § 7 Abs. 3 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), Werbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen per E-Mail zusenden. Die Kundschaft kann der Verwendung ihrer in Ziffer 1 angegebenen E-Mail-Adresse zu Werbezwecken jederzeit widersprechen, ohne dass ihr hierfür andere als die Übermittlungskosten nach Basistarifen (reguläre Porto- oder Telekommunikationskosten) entstehen. Der Widerspruch ist zu richten an: MEGA Monheimer Elektrizitäts- und Gasversorgung GmbH, Rheinpromenade 3a, 40789 Monheim am Rhein, Telefon +49 2173 9520-0, Telefax +49 2173 9520-150, E-Mail: info@mega-monheim.de.

Produkt	Beschreibung des Produktes
MEGA 800/400	<ul style="list-style-type: none"> • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 800 Mbit/s / Upload 400 Mbit/s • TV-Dienste (optional)
MEGA 500/250	<ul style="list-style-type: none"> • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 500 Mbit/s / Upload 250 Mbit/s • TV-Dienste (optional)
MEGA 250/125	<ul style="list-style-type: none"> • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 250 Mbit/s / Upload 125 Mbit/s • TV-Dienste (optional)
MEGA 500/500	<ul style="list-style-type: none"> • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 500 Mbit/s / Upload 500 Mbit/s • TV-Dienste (optional)
MEGA 250/250	<ul style="list-style-type: none"> • Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz • Internetanschluss Download 250 Mbit/s / Upload 250 Mbit/s • TV-Dienste (optional)
MEGA Sondertarif	<ul style="list-style-type: none"> • Internet only • Internetanschluss Download 25 Mbit/s / Upload 3 Mbit/s • Bestimmte Voraussetzungen erforderlich

2. Nutzungsvoraussetzungen

Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem MEGA Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“). Nutzungsvoraussetzung ist ein Anschluss an das Telekommunikationsnetz der MEGA und ein kompatibles Kundschaftendgerät. Der von der MEGA angebotene Router erfüllt diese Voraussetzung. Die Verwendung Kundschaft eigener Router erfolgt auf eigene Verantwortung der Kundschaft, insbesondere im Hinblick auf die Funktionalität und Kompatibilität des Gerätes im Netz der MEGA. Je nach Funktionsumfang des eigenen Routers können die hier genannten Leistungen von den tatsächlich zur Verfügung stehenden Leistungen abweichen. Die Telekommunikationsdienstleistungen der MEGA, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Netzabschluss- sowie Kundschaftendgeräten mit einer durch die Kundschaft bereitgestellten Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Kundschaftendgeräte sowie des Netzabschlussgerätes über das Telekommunikationsnetz der MEGA ist nicht möglich.

3. Leistungen des Telefoniedienstes

MEGA ermöglicht der Kundschaft Zugang zum eigenen Telekommunikationsfestnetz und Verbindungen zu Fest- und Mobilfunknetzen anderer Betreibenden, sofern eine Zusammenschaltung mit diesen Netzen besteht. Mit der Leistung „Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz“ stellt MEGA eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt (Netzabschluss) am Kundschaftsstandort bereit. Die Kundschaft benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte, die nicht Gegenstand der Leistungen des Anbietenden sind. Enthalten ist die Zuweisung einer geografischen Rufnummer, alternativ kann die Kundschaft eine von einem anderen Anbietenden zugewiesene geografische Rufnummer zu MEGA mitnehmen. Der Telefoniedienst umfasst: zwei Sprachkanäle, bis zu zwei kostenlose Rufnummern bei Neuanschlüssen, Erweiterung auf bis zu zehn Rufnummern gegen Entgelt gemäß Preisliste.

3.1 Standardleistungen

3.1.1 Verbindungen (Sprache, Fax)

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

3.1.3 Telefonieleistungsmerkmale, Rufnummernanzeige, Einschränkungen

Der Kundschaft steht die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung: Anzeige der Rufnummer des Anrufers, Übermittlung der eigenen Rufnummer, Anklopfen, Makeln, Anrufwefterschaltung bei besetzt, Anrufwefterschaltung verzögert, Anrufwefterschaltung ständig. Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes.

MEGA räumt die Möglichkeit zur Unterdrückung der Rufnummernanzeige ein, diese Funktion ist jedoch bei den Notrufnummern 112 und 110 sowie 124 124 und 116 117 ausgeschlossen.

Der Telefoniedienst enthält folgende Einschränkungen: Automatische Wählgeräte (zum Beispiel Alarmanlagen, Hausnotruf, Brandmelder, RLMZähler) funktionieren nur, solange die Leitung der Kundschaft online, das heißt nicht gestört ist. Die Dienste funktionieren nicht, wenn die Hardware beziehungsweise Kundschaftgeräte ausgeschaltet sind oder eine netzseitige Störung (zum Beispiel durch höhere Gewalt) vorliegt.

3.1.4 Rufnummern

Rufnummernmitnahme und Portierung

MEGA stellt sicher, dass die Kundschaft auf Antrag die ihr zugeteilten Rufnummern entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften beibehalten kann (Rufnummernmitnahme). MEGA unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Bei einem Wechsel der Kundschaft von einem anderen Anbietenden kann diese ihre bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, wenn er nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz wechselt. Hierzu füllt die Kundschaft das durch MEGA bereitgestellte Anbietendenwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreibenden aus und sendet dieses im Original unterschrieben an MEGA. MEGA führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreibenden im Auftrag der Kundschaft durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife und Kabelnetzverträge.) obliegt der Kundschaft. Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbietendenwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch die Kundschaft ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Der Antrag der Kundschaft muss spätestens einen Monat nach Vertragsende erfolgen.

3.1.4 Nomadische Nutzung

Eine nomadische Nutzung ist nicht erlaubt.

3.1.5 Automatische Anrufweitschaltung

Die Kundschaft kann bei MEGA beantragen, eine von einem Dritten veranlasste automatische Weitschaltung auf das Endgerät der Kundschaft unentgeltlich abzustellen.

3.2 Sperrung bestimmter Telefoniedienste

Im MEGA-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich. Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich gesperrt. Einzelne offline gebillte Rufnummern (zum Beispiel mit der Vorwahl 0137) sind freigeschaltet. Bei Nutzung dieser Rufnummern entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen der Kundschaft und dem jeweiligen Anbietenden dieser Rufnummer. Die auf der Rechnung ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter. Für die Preisgestaltung dieser Rufnummern ist allein der diensteanbietende Dritte zuständig, MEGA kann keine Auskunft zu den Preisen für die Nutzung dieser Rufnummern geben. Auf Wunsch der Kundschaft wird MEGA netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche sperren, soweit dies technisch möglich ist. Diese Sperrung erfolgt für die Kundschaft unentgeltlich. Sollte die Kundschaft eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann MEGA nach Antrag in Textform für diese Freischaltung ein Entgelt erheben, dessen Höhe der jeweils aktuellen Preisliste entnommen werden kann. Die Kundschaft kann verlangen, dass sie für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche) auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preisliste erhoben.

3.3 Rechnung über Entgelte Dritter

Soweit MEGA eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für Telekommunikationsdienste, Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbietenden ausweist, die über den Netzzugang der Kundschaft in Anspruch genommen werden, informiert MEGA die Kundschaft auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbietenden entfallenden Entgelte.

Zahlt die Kundschaft die Gesamthöhe der MEGA-Rechnung an MEGA, so ist sie von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietenden befreit. Teilzahlungen der Kundschaft an MEGA werden, soweit die Kundschaft vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.

3.4 Einzelverbindungs nachweis

Die Kundschaft kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) verlangen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag der Kundschaft in Textform, der die Angabe enthält, ob der Kundschaft die von ihr gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden sollen. Zudem muss die Kundschaft zugleich erklären, dass sie gegebenenfalls alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzenden des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzenden unverzüglich darüber informieren wird, dass ihr die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf einen Einzelverbindungs nachweis.

3.5 Öffentliche Teilnehmendenverzeichnisse

Die Kundschaft kann sich mit ihrer Rufnummer, ihrem Namen, ihrem Vornamen und ihrer Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eingetragen lassen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag der Kundschaft bei der MEGA in Textform. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet die Kundschaft ebenfalls einen Antrag in Textform an MEGA. Der Eintrag ist für die Kundschaft kostenfrei. Auch Mitbenutzenden des Anschlusses können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden.

3.6 Notruf

MEGA gewährleistet die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Bei einem Stromausfall sind Notrufe zum Beispiel über die Nummern 110 und 112 nicht möglich. Dasselbe gilt bei anderen kurzfristigen technischen Störungen. Der Aufbau einer Notrufverbindung oder die Zustellung eines Notrufs kann daher nicht jederzeit gewährleistet werden. Veränderungen an der Konfiguration der Endgeräte können Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten, kann der tatsächliche Standort der Kundschaft nicht ermittelt werden.

4. Leistungen des Internetdienstes

In den Grenzen der gemäß Auftragsformular, Produktinformationsblatt sowie im Preisblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich MEGA und die vorgelagerten Diensteanbietenden nach besten Kräften, die Daten der Kundschaft in das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit der Kundschaft vereinbarten Dienste, zum Beispiel auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie zum Beispiel eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“). Soweit die technische kundeneigene Ausstattung der Kundschaft nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich der Kundschaft.

MEGA stellt der Kundschaft im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten über die von MEGA überlassene Hardware beziehungsweise die Kundschaftgeräte sowie durch persönliche Passwörter und gegebenenfalls Teilnehmenden- und Mitnutzendennummern nach deren Wahl-Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:



- den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle zum Internet, um der Kundschaft die Übermittlung von Daten zu ermöglichen;
- der Zugang wird als Internet-Flatrate über separate Zugangstechnik über MEGA als Provider unter Nutzung der Glasfaser-Hausanschlussleitung ermöglicht, wobei sich MEGA für die Internet-Flatrate-Produkte eine Einschränkung der Bandbreite für einzelne Internetdienste (zum Beispiel Filesharing) vorbehält;
- die Einrichtung persönlicher elektronischer Mailboxen (so genanntes E-Mail-Postfach) zur elektronischen Versendung von individuellen Mitteilungen auf einem Server von MEGA oder einem Dritten. Eine E-Mail-Adresse kann nur einmal vergeben werden. Ein Anspruch auf Zuweisung einer bestimmten E-Mail-Adresse besteht daher nicht. Die Kundschaft erwirbt an der zugeteilten E-Mail-Adresse keine Rechte. Die Kundschaft wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokoll-Familie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. MEGA ist nicht verpflichtet, der Kundschaft IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

4.1 Übertragungsgeschwindigkeit, Verzögerungsschwankungen, Latenz, Paketverlust

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Es gelten die folgenden Angaben:

Produktname	feste IP-Adresse	Bandbreite Download min./normalerweise/max. Bandbreite	Upload min./normalerweise/max.	Verzögerungsschwankungen	Latenz	Paketverlust
MEGA 800	nein	800 / 760 / 720 Mbit/s	400 / 380 / 360 Mbit/s	<= 10 ms	<= 30 ms	<= 0,50 %
MEGA 500	nein	500 / 480 / 450 Mbit/s	250 / 250 / 225 Mbit/s	<= 10 ms	<= 30 ms	<= 0,50 %
MEGA 250	nein	250 / 250 / 225 Mbit/s	125 / 125 / 112,5 Mbit/s	<= 10 ms	<= 30 ms	<= 0,50 %
MEGA 120	nein	120 / 120 / 108 Mbit/s	60 / 60 / 54 Mbit/s	<= 10 ms	<= 30 ms	<= 0,50 %
MEGA 250/250	nein	250 / 250 / 225 Mbit/s	250 / 250 / 225 Mbit/s	<= 10 ms	<= 30 ms	<= 0,50 %
MEGA 500/500	nein	500 / 480 / 450 Mbit/s	500 / 480 / 450 Mbit/s	<= 10 ms	<= 30 ms	<= 0,50 %

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

Die am Internetanschluss der Kundschaft erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dies sind zum Beispiel Beschaffenheit und Länge der Anschlussleitung, Netzauslastung, Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhabers oder Endgeräte der Kundschaft (zum Beispiel WLAN-Router, PC, Betriebssystem). Bei bestimmten Produkten, wie zum Beispiel den TK-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

4.2 Verkehrsmanagement

MEGA behandelt den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung, sowie unabhängig von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten.

4.3 Verbindungsqualität, Datensicherheit

Die Kundschaft kann sich nach Schaltung des Zuganges über die aktuelle Download- beziehungsweise Upload-Rate und die Paketlaufzeit unter <https://breitbandmessung.de/> im Internet informieren. Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, können von Dritten zur Kenntnis genommen werden. MEGA empfiehlt, von der unverschlüsselten Übertragung personenbezogener Daten, Passwörtern und sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

4.4 Besondere Pflichten für Flatratekundschaft / Fair Usage

Nimmt die Kundschaft die von MEGA angebotene Flatrate oder ein TK-Sonderprodukt in Anspruch, ist sie mit Rücksicht auf alle anderen Nutzenden der MEGA-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für ihren privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Ein Verstoß gegen Fair Usage beziehungsweise ein Missbrauch der Flatrate beziehungsweise des TK-Sonderproduktes liegt vor, wenn die Kundschaft

- die MEGA-Infrastruktur durch weit überdurchschnittliches Telefonverhalten hinaus belastet;
- Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert beziehungsweise über das sozial-adäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt;
- die Flatrate beziehungsweise das TK-Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation, wie beispielsweise Fax Broadcast, Call-Center oder Telemarketing nutzt;
- die Flatrate beziehungsweise das TK-Sonderprodukt anderweitig gewerblich nutzt.

Im Falle eines Verstoßes gegen Fair Usage nach dieser Ziffer ist MEGA berechtigt, die Flatrate beziehungsweise das TK-Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die vertragswidrige Inanspruchnahme, Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn die Kundschaft keine Flatrate beziehungsweise kein TK-Sonderprodukt abonniert hätte. MEGA ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß § 8 der AGB zu sperren oder gemäß § 12 Abs. (2) lit. c) der AGB außerordentlich zu kündigen.

5. Produktwechsel

Die Kundschaft kann jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein höherwertiges Produkt beauftragen. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Leistungsumfang ist nur mit Wirkung zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit möglich.

6. Verfügbarkeit und Entstörung

6.1 Verfügbarkeit

Soweit nichts anderes vereinbart, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen im MEGA-Netz eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97 Prozent gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.

6.2 Störungsannahme, Dokumentation

MEGA wird Störungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Für die Störungsannahme hält MEGA eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif unter Telefon +49 2173 9520888, per E-Mail unter service@mega-monheim.de oder im Internet unter www.mega-monheim.de bereit. Die Störungshotline ist montags bis freitags von 09.30 bis 17.30 Uhr erreichbar. MEGA wird die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundschaftdienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber der Kundschaft dokumentieren.

6.3 Servicebereitschaft

Der Wartungs- und Kundschaftdienst der MEGA ist montags bis freitags von 09.30 bis 17.30 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen sind, erreichbar.

6.4 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 der Kundschaft

begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der MEGA und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Bei Störungen und Beeinträchtigungen von Diensten, die durch den Einsatz von Kundenschaftgeräten bedingt sind, führt MEGA keine Störungsbeseitigung durch.

6.5 Pflichten des Kunden bei der Entstörung

Der Kundenschaft hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Sie wird MEGA oder deren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung und Beseitigung der Störungsursachen unterstützen sowie MEGA sämtliche Reparatur-, Änderungs- und Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen. Die Kundenschaft ist zudem gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an MEGA im Rahmen ihrer/seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der MEGA liegt, beispielsweise ihre Ursache in den Endgeräten der Kundenschaft hat. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen. Die Kundenschaft ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

6.6 Reaktionszeit, Wiederherstellung, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt sechs Stunden ab Eingang der Störungsmeldung der Kundenschaft. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Wenn MEGA die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann (Wiederherstellung), wird sie die Kundenschaft spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Falls erforderlich, vereinbart MEGA beziehungsweise ein von ihr beauftragter Servicedienstleistenden mit der Kundenschaft einen Termin für den Besuch eines Servicedienstes. Auf die Kostentragungspflicht bei Nichteinhaltung von Servicedienstterminen gemäß der AGB wird hingewiesen.

6.7 Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Entstörung

MEGA darf im Falle einer Störung die Nutzung der Telekommunikationsdienste bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme der MEGA, der Kundenschaft oder anderen Nutzenden zu beseitigen oder zu verhindern und die Kundenschaft die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass die Kundenschaft die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigen wird. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen sowie bei Störungen, welche die Kundenschaft allein oder weit überwiegend zu vertreten hat, gemäß der AGB wird hingewiesen.

6.8 Sonstige Nutzungseinschränkungen

Darüber hinaus ist MEGA berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

Zur Gewährleistung der Sicherheit des Netzbetriebs oder zur Durchführung technisch notwendiger Arbeiten darf MEGA ihre Leistung kurzzeitig und ohne Ankündigung unterbrechen. MEGA bemüht sich, Unterbrechungen auf Grund von technischen Arbeiten in nutzungsschwache Zeiten zu legen. MEGA ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

6.9 Haftung der MEGA für Übertragungswege Dritter

Soweit für die Erbringung von Leistungen der MEGA Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden

müssen, stehen der Kundschaft gegen MEGA keine Leistungsstörungsrechte für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen zu. MEGA tritt jedoch insoweit zustehenden Leistungsstörungsrechte gegen Dritte an die Kundschaft ab, der diese Abtretung annimmt.

7. Anbietendenwechsel

Im Falle eines Anbietendenwechsels hat MEGA in Zusammenarbeit mit dem abgebenden Anbietenden sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber der Kundschaft nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbietendenwechsel vorliegen, es sei denn, die Kundschaft verlangt dieses. MEGA verzögert oder missbraucht den Wechsel nicht. MEGA stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit der Kundschaft ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbietendenwechsel darf der Dienst der Kundschaft nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, erfolgt die erneute Aktivierung ebenfalls unverzüglich.

8. Zusatzoptionen

8.1 TV-Dienste

8.1.1 Leistungsumfang

MEGA bietet digitales Fernsehen an, indem sie die Programmsignale Dritter unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen weiterverteilt. Der Vertrag über Fernseh- und Hörfunkdienste mit MEGA kommt ausschließlich mit volljähriger Kundschaft zustande. In den Grenzen der vertraglich vereinbarten und gemäß Produktinformationsblatt, Preis- und Leistungsverzeichnis vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich MEGA und die vorgelagerten Diensteanbietenden nach besten Kräften, den Empfang der Fernseh-, und Hörfunksignale beim Kunden zu realisieren („Best Effort“). MEGA weist jedoch darauf hin, dass kurzzeitige Empfangsstörungen aufgrund von Wartungsarbeiten, atmosphärischer oder außeratmosphärischer Bedingungen (Sonnenwinde oder Sonneneruptionen, Meteoriten, etc.) oder Sonnenkonjunktionen auftreten können. In diesem Falle wird MEGA gemeinsam mit ihren vorgelagerten Diensteanbietenden schnellstmöglich eine Lösung zur Behebung der Empfangsstörungen oder Unterbrechungen suchen. Zur Nutzung des Angebotes ist ein geeignetes Empfangsgerät (Digitalreceiver, zum Beispiel Set-Top-Box, oder ein Fernsehgerät mit integriertem Digitalreceiver) erforderlich. Soweit das Kundschaftsgerät nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Fernseh- und Hörfunkdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich der Kundschaft.

8.1.2 Sender

MEGA übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für

a.) Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtung von MEGA mit herkömmlichen Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).

b.) und soweit vertraglich vereinbart zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie gegebenenfalls Pay-TV-Programme und interaktive Dienste.

Zur Übertragung bestimmter Sender und Inhalte ist MEGA nicht verpflichtet. Der Empfang bestimmter Sender kann während der Vertragslaufzeit auf Grund von Entscheidungen der Landesmedienanstalten, anderer Behörden, neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen oder durch die Einstellung eines Programms durch den Programmanbietenden wegfallen. Die Belegung der Kanäle beziehungsweise der Frequenzbereiche können sich ändern. Eine aktuelle Senderliste kann die Kundschaft unter www.mega-monheim.de im Hilfecenter (Dokumente zum Bereich Multimedia) abrufen.

8.1.3 Zusatzoptionen zur Grundversorgung mit Fernseh- und Hörfunkdiensten

8.1.3.1 Leistungsumfang

Die Kundschaft kann Zusatzoptionen gemäß Preisliste zur Grundversorgung hinzubuchen. Voraussetzung für die Nutzung bestimmter Zusatzdienste, wie zum Beispiel dem nutzungsabhängigen Video-on-Demand-Dienst, ist ein entsprechend geeignetes Empfangsgerät (zum Beispiel SetTopBox).

Die Verwendungs- und Angebotsdauer der jeweils zur Leihe angebotenen Videos-on-Demand kann beschränkt werden.

8.1.3.2 Abrechnung

Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-Demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von MEGA gemeinsam mit dem Grundpreis für die Dienste in Rechnung gestellt. Gesetzlich ist MEGA verpflichtet, der Kundschaft für die Nutzung der Video-on-Demand-Sendungen eine summarische Abrechnung, die die Einzelnutzung nicht erkennen lässt, zu erstellen. Wünscht die Kundschaft den Nachweis über Einzelbuchung, so hat sie dies MEGA schriftlich mitzuteilen. In diesem Fall werden der Kundschaft, soweit keine Voucher oder Gutscheine verwendet wurden, folgende Informationen übermittelt: Auflistung der Filme, die die Kundschaft geliehen hat, Preis der geliehenen Filme und Anteil der Umsatzsteuer am Preis sowie die Gesamtsumme des für Video-on-Demand in Rechnung zu stellenden Betrags.

Die Kundschaft haftet in voller Höhe für die Entgelte der Videos-on-Demand beziehungsweise der sonstigen Dienste, die für und über ihr Empfangsgerät (zum Beispiel Set-Top-Box) bestellt oder empfangen wurden. Ein hierfür gegebenenfalls bereitgestelltes Zugangspasswort hat die Kundschaft gesichert aufzubewahren.

8.1.3.3 Leistungsverweigerungsrecht der MEGA

Ist die Kundschaft mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug, so kann MEGA die Nutzung entziehen und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (zum Beispiel Video-on-Demand-Dienste) verweigern.