

LEISTUNGSÜBERSICHT

Inhalt

Leistungsübersicht	3
Info.....	3
Unsere Werte	3
Qualitäts-Levels	5
Nutzerinformationen	5
Rechnungen und Zahlungen.....	12
Support und Wartung	13
Reklamationen, Schadensersatz und Erstattungen	13
Kontakt.....	16

Leistungsübersicht

Die Leistungsübersicht ist ein Informationsdokument und Instrument für Netikom-Kunden. Hier finden Sie nützliche Informationen über Ihren Vertrag und die Nutzung der erworbenen Dienste.

Sie finden die Leistungsübersicht jederzeit auf der Website www.netikom.it im Bereich „Dokumentation“.

Info

Netikom ist ein in Südtirol tätiger Internet Service Provider. Das Unternehmen wurde 2018 von fünf Gesellschaftern mit branchenspezifischer Fachkompetenz gegründet.

Netikom ist der neue Provider für ULTRAFASST FIBRE BROADBAND, das Unternehmen und Geschäftskunden die Möglichkeit gibt, die benötigte Übertragungsbandbreite selbst zu wählen.

Das Service- und Produktangebot für Internet und Telefonie von Netikom stützt sich auf Breitbandnetze mit den Technologien ADSL, FTTC (VDSL) und FTTH.

Wir wenden uns sowohl an Geschäfts- als auch Privatkunden, mit verschiedenen Diensten, die auf die jeweiligen Anforderungen abgestimmt sind.

Dabei begleiten wir unsere Kunden unter allen Aspekten der IT, von der Verlegung der Kabel bis hin zur Inbetriebnahme ihrer Informationssysteme.

Schnelle Breitbandverbindungen, garantierter und flexibler Internetzugang und Telefonie mit hoher Verfügbarkeit und kontinuierlichem Support bilden ein solides Fundament, auf das sich unsere Kunden für ihr Business verlassen können. Die Kooperation von Netikom mit Systems und Quickcom mit einem Team von insgesamt mehr als 120 hochgradig spezialisierten Fachkräften garantiert ferner Professionalität, Effizienz, flächendeckende Präsenz und langfristige Verfügbarkeit.

Netikom verfügt über folgende Zulassungen:

- ISP – Internet Service Provider (Prot. MiSE Nr. 47352 Amtl. Verz. AOO AOO_COM 19/07/2018)
- Reseller Fonia (Prot. MiSE Nr. 70761 Amtl. Verz. AOO AOO_COM)
- Eingetragen im Register der Kommunikationsanbieter (RKA) - Nr. 32276

Unsere *Mission* ist es, uns mit Engagement, Leidenschaft und Konzentration nur einer Aufgabe zu widmen. Wir möchten Unternehmen und Kunden mit den Weltmärkten verbinden und dafür das ultraschnelle Datennetz in einem Zustand höchster Effizienz halten.

Wir haben uns für nur eine Technologie entschieden, die modern und zuverlässig ist sowie kontinuierlich weiterentwickelt wird. Alle unsere Dienste, sowohl für den Datenverkehr als auch für die Telefonie, basieren auf dem IP-Protokoll.

Unsere Werte

INNOVATION

Seit seiner Gründung hat sich Netikom als innovationsorientiertes Unternehmen verstanden. Ein Beweis dafür ist die geprüfte und zertifizierte Akkreditierung als „Innovatives Start-Up-Unternehmen“ durch die Handelskammer. Das Grundkonzept besteht darin, dem Kunden das Service-Portfolio in einer modernen und hochgradig interaktiven Umgebung zu bieten, die unter Verwendung der jeweils aktuellsten Kommunikations- und Interaktionsmittel höchste Kompatibilität und Einbindung verschiedener Systeme ermöglicht.

Für Netikom ist Innovation kein Ziel, das es zu erreichen und zu untermauern gilt, sondern das Grundprinzip, das im Unternehmensalltag stets präsent ist, dem wir folgen und das wir konstant optimieren. Innovation ist unser Leitmotiv, unsere Lebensphilosophie.

GESCHWINDIGKEIT

Einer der wichtigsten Aspekte unseres Leistungsangebots ist die Geschwindigkeit, nicht nur im Sinne schneller Antwortzeiten für den Kunden, sondern auch und vor allem bei der Umsetzung von Entscheidungs- und Verwaltungsprozessen. Netikom hat eine einfache und schlanke Unternehmensstruktur. Alle Prozesse werden in Echtzeit geteilt und der Informationsfluss ist stets aktuell, da wir auch intern über moderne und effiziente EDV-Systeme kommunizieren.

ZUHÖREN

Die wichtigste Eigenschaft aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Netikom ist und bleibt die uneingeschränkte und unmittelbare Kommunikationsbereitschaft, sowohl intern als auch extern mit unseren Kunden. Sich mitzuteilen und zu kommunizieren sind wichtige Faktoren im Alltag, in jeder Umgebung oder Situation.

Das Zuhören und die Fähigkeit zum Zuhören sind zwei Eigenschaften, die täglich trainiert werden sollten, und Netikom stellt sich dieser Herausforderung konstant.

KOOPERATION

Wir möchten die Beziehung zwischen Netikom und dem Kunden als Partnerschaft sehen und streben nach der bestmöglichen gegenseitigen Kooperation. Wir hören unseren Kunden zu, um ihre Anforderungen zu verstehen und gemeinsam die jeweils optimale Lösung zu finden. Kooperation bedeutet für uns gegenseitige Achtung, Kompromissbereitschaft, Offenheit und Freundlichkeit. Als Grundlage für alles Weitere sollte zuerst ein Vertrauensverhältnis vorhanden sein, das wir von der ersten Kontaktaufnahme an versuchen aufzubauen, um auch das Vertrauen unserer Kunden zu gewinnen.

FLEXIBILITÄT

Die Angebote von Netikom im Bereich der Telefon- und Datenverbindungen sind auf technischer wie auch gewerblicher Ebene strukturiert. Dennoch sind wir durch die Kombination der verschiedenen Dienste in der Lage, die endgültige Lösung flexibel zusammenzustellen. Außerdem bieten wir Analysen und die Umsetzung von Projekten an. Hierzu arbeiten wir mit Partnerunternehmen zusammen, die verschiedenste Services vom Verlegen der Kabel bis zur Hardware und den benötigten IT-Anwendungen anbieten.

TRANSPARENZ

Bezüglich der angebotenen Dienste und Vertragsbedingungen garantiert Netikom seinen Kunden unmissverständliche und vollständige Informationen. Alle Vertragsdokumente sind auf unserer Website www.netikom.it im Bereich „Dokumentation“ abrufbar und unser Kundendienst beantwortet jederzeit gern Ihre Fragen.

QUALITÄT

Das hohe Niveau der angebotenen Dienste beruht auf der langjährigen Erfahrung der bei Netikom tätigen Fachkräfte und unserer sorgfältig ausgewählten Partner. Das Netz wird kontinuierlich überwacht und jeder Kunde kann in Echtzeit den Netzwerkstatus, die Leistungsdaten und das entsprechende Service-Level einsehen. Qualität beweist sich im Verlauf der Zeit, daher soll der Kunde die Möglichkeit haben, dies zu prüfen. Netikom arbeitet vollkommen transparent und stellt allen Kunden über das Kundenportal zahlreiche Informationen und Indikatoren mit Echtzeitdaten zur Verfügung.

DIENSTEFFIZIENZ

Netikom stellt seine Dienste kontinuierlich und, abgesehen von programmierten und notwendigen Wartungszeiten, unterbrechungsfrei bereit. Die Dienste werden über das redundante Core-Netz ohne „Single Points of Failure“ sowie mit einer hohen Übertragungskapazität bereitgestellt, die konstant überwacht wird. Voraussetzung für die Netzwerkeffizienz ist das Upgrade in Abhängigkeit von der effektiven Nutzung der Ressourcen, die Netikom proaktiv aktualisiert und ausbaut. Außerdem reagieren wir schnell auf jede Kundenanfrage, nicht nur im Fall von Störungen, sondern bei jeder Art von Bedarf.

KUNDENORIENTIERT

Bei Netikom steht der Kunde im Mittelpunkt. Unsere Lösungen werden bei der Planung und Umsetzung individuell auf die Anforderungen der Kunden abgestimmt, die schnelle und effiziente Instrumente für ihre geschäftliche Weiterentwicklung benötigen. Mit dem gleichen Engagement betreuen wir den Kunden auch während der Leistungserbringung mit gezielten, schnellen Maßnahmen, um die Kontinuität und Qualität der gewählten Dienste zu gewährleisten.

Qualitäts-Levels

Alle von Netikom angebotenen Dienste werden über die drei Haupt-Übertragungsmedien bereitgestellt: Glasfaserkabel, Kupferkabel und Funkverbindungen. Wir nutzen unbeschaltete Glasfaserleitungen der größten lokalen Netzbetreiber, während die Lösungen über Kupferkabel und Funk von Groß- und Einzelhändlern bereitgestellt werden. In allen Fällen basieren die Leistungen auf Dienstleistungsverträgen mit entsprechenden Gewährleistungen und Schutzklauseln für Netikom und dessen Kunden.

Zur Bewertung der dem Kunden bereitgestellten Service-Qualität prüfen wir Folgendes:

- Die Aktivierungszeiten für Telefon- und Datendienste
- Die Bearbeitungszeiten nach Störungsmeldungen
- Die Eingriffs- und Wiederherstellungszeiten am Kundenanschluss nach Störungsmeldungen
- Die Dienstverfügbarkeit auf Jahresbasis

Nutzerinformationen

1.1 Was beinhaltet der Vertrag?

Der zwischen dem Kunden und Netikom abgeschlossene Vertrag setzt sich aus folgenden Dokumenten zusammen:

- AVB: Allgemeine Vertragsbedingungen;
- SVB: Spezifische Vertragsbedingungen für jeden Dienst;
- Geschäftsangebot mit Detailinformationen über den erworbenen Dienst;
- Leistungsübersicht;
- SLA: das entsprechend geltende Service Level Agreement

Alle genannten Dokumente bilden gemeinsam den Vertrag und enthalten die Regeln, die beide Vertragspartner für die gesamte Vertragslaufzeit und bei deren Ablauf einhalten müssen.

1.2 Wie wird der Vertrag geschlossen?

- a) Der Kunde wählt den gewünschten Dienst und unterzeichnet das Geschäftsangebot, das er von einem Netikom-Vertreter erhalten hat;
- b) Netikom kann das unter Punkt a) genannte Geschäftsangebot des Kunden innerhalb von 60 Tagen nach eigenem Ermessen annehmen;

Das bedeutet:

- c) Sollte Netikom innerhalb der Frist von 60 Tagen feststellen, dass ein Vertragsabschluss nicht möglich ist (mögliche Gründe können unter anderem sein: Kommunikation einer nicht korrekten Hausnummer durch den Kunden, Nichtverfügbarkeit von Geräten beim Kunden, Probleme mit der Dienstaktivierung wegen mangelnder Verfügbarkeit des öffentlichen Netzes u.a.), erhält der Kunde eine entsprechende Mitteilung und zwischen den Parteien wird KEIN Vertrag abgeschlossen;
- d) Führen die Prüfungen zu einem positiven Ergebnis, teilt Netikom dem Kunden die Annahme seines Geschäftsangebots mit und aktiviert direkt den gewählten Dienst.

Anschließend:

- e) Privatkunden müssen die unter Punkt d) genannte Annahme des Angebots durch Netikom bestätigen. Ab diesem Zeitpunkt ist der Vertrag für beide Parteien verbindlich.
- f) Geschäftskunden hingegen binden sich bereits an den Vertrag, wenn sie das unter Punkt a) genannte Geschäftsangebot unterzeichnen. Netikom seinerseits ist an den Vertrag gebunden, sobald das Angebot angenommen oder der unter Punkt d) genannte Dienst aktiviert wurde.

1.3 Vertragsänderungen

Netikom hat das Recht, den Vertrag einseitig zu ändern, wenn eine oder mehrere der folgenden Bedingungen eintreten:

- Aufgrund geschäftlicher Erfordernisse oder Entscheidungen
- Aufgrund von Änderungen der einschlägigen Gesetze und Vorschriften
- Aufgrund von Veränderungen der Marktsituation

In diesem Fall informiert Netikom den Kunden mit einer Vorankündigungsfrist von 30 (dreißig) Tagen bis zum Inkrafttreten der Änderung.

Ist der Kunde mit der Änderung nicht einverstanden, kann er mit einer Kündigungsfrist von 30 (dreißig) Tagen vom Vertrag zurücktreten und damit den unterzeichneten Dienst kündigen.

Reagiert der Kunde nicht auf die Mitteilung, gilt dies als stillschweigendes Einverständnis mit der Änderung, die dann automatisch in den bestehenden Vertrag aufgenommen wird.

1.4 Vorzeitiger Rücktritt vom Vertrag

Der Kunde kann vorzeitig und zu jedem beliebigen Zeitpunkt vom Vertrag zurücktreten, indem er dies Netikom mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen vor dem Rücktrittsdatum mitteilt.

Ein entsprechendes Kündigungformular finden Sie unter www.netikom.it im Bereich „Dokumentation“

Kosten:

Bei vorzeitigem Rücktritt vom Vertrag, außer unter den in Punkt 4.3 genannten Bedingungen, ist der Kunde verpflichtet, Netikom die effektiven Deaktivierungskosten zu erstatten. Sofern im Geschäftsangebot nicht anders vereinbart, sind diese Kosten folgende:

GESCHÄFTSKUNDEN	Einmaliger Betrag von 49,00.- € + MwSt.
PRIVATKUNDEN	Einmaliger Betrag von 49,00.- € (inkl. MwSt.)

1.5 Abtretung

Der Kunde kann den mit Netikom abgeschlossenen Vertrag nach schriftlicher Vereinbarung abtreten.

In diesem Fall tritt die den Vertrag übernehmende Person an die Stelle des abtretenden Vertragspartners, übernimmt sämtliche vertraglichen Pflichten sowie alle Forderungen und Verbindlichkeiten für die bereits erbrachten Leistungen.

Für diese Übernahme wird eine Gebühr erhoben, welche entfällt, wenn der Dritte den Vertrag als Gesamt- oder Teilerbe übernimmt, wenn der Vertrag an Personen abgetreten wird, die im gleichen Haushalt leben, wenn sich eine Unternehmensbezeichnung ändert oder der Inhaber eines Unternehmens wechselt.

1.6 Migration

Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, verliert er die dem Telefonanschluss zugewiesene Nummer.

Möchte er hingegen zu einem anderen Anbieter wechseln (sogenannte Migration) kann er seine Rufnummern mitnehmen (sogenannte Portabilität).

Da an einer Migration mehrere Subjekte beteiligt sind, muss der Kunde:

1. Den Vertrag mit dem neuen Anbieter unterzeichnen und die Daten des zu übertragenden Anschlusses korrekt angeben;
2. Dem neuen Anbieter durch Ausfüllen des entsprechenden Formulars folgende Daten mitteilen:
 - a. Den Migrationscode, der Kunden von Anbietern mitgeteilt wird, die nicht Telecom sind
 - b. Den Aktivierungscode oder Schlüssel, den Telecom-Kunden erhalten
 - c. Den Code für die Rufnummernmitnahme oder Migrationscode für die ausschließliche Mitnahme der Rufnummer ohne die zugrunde liegende Ressource für den lokalen Netzzugang (dieser Code wird auf der Rechnung angegeben)
3. Bitte beachten Sie, dass mit der Migration der Vertrag mit dem vorherigen Anbieter des übertragenen Dienstes endet. Sollte der Kunde im Anschluss gegenüber dem neuen Anbieter sein Rücktrittsrecht gemäß Artikel 52 Verbraucherschutzgesetz ausüben, wird der Vertrag mit dem vorherigen Anbieter nicht automatisch wiederhergestellt und die Verfügbarkeit der mitgenommenen Rufnummern kann nicht garantiert werden.
4. Bitte beachten Sie außerdem, dass bei Kündigung oder Migration des Telefondienstes ohne Antrag auf Rufnummernmitnahme durch den Kunden der Anschluss nach Ablauf der gesetzlichen Sperrfrist erneut vergeben werden und der Kunde für den Verlust der Nummer gegenüber Netikom keinerlei Ansprüche erheben kann.

1.7 Schutz personenbezogener Daten – Vertraulichkeit der Informationen

Die personenbezogenen Daten des Kunden werden in Konformität mit der einschlägigen Gesetzgebung sowie mit Modalitäten verarbeitet, die die Sicherheit und Vertraulichkeit gewährleisten. Die Datenverarbeitung erfolgt zu den Zwecken im Zusammenhang mit der Dienstbereitstellung, wie in der dem Vertrag beigefügten Datenschutzerklärung detailliert beschrieben wird.

1.8 Zusendung von Informationen

Sämtliche Informationen in Bezug auf die Vertragsausführung sowie die Informationen, die Netikom dem Kunden gemäß der einschlägigen Vorschriften mitteilen muss, finden Sie:

- a) Auf der Website www.netikom.it
- b) In der vorliegenden Leistungsübersicht

- c) Im Informationsmaterial, das Netikom seinen Kunden im Fall von Änderungen der Vertragsbedingungen zusendet.

Außerdem steht Ihnen unser Kundenservice (Customer Care & Backoffice) an allen Werktagen von 8.00 bis 17.00 Uhr unter der Nummer 0471 180 8668 zur Verfügung.

1.9 Informationen gemäß Artikel 49 Verbraucherschutzgesetz

Bevor ein Privatkunde an einen Vertrag im Fernabsatz oder einen Vertrag gebunden ist, der außerhalb der Geschäftsstellen oder auf vergleichbare Weise ausgehandelt wird, ist Netikom verpflichtet, den Kunden gemäß Artikel 49 Verbraucherschutzgesetz folgende Informationen bereitzustellen:

- a. Die Haupteigenschaften der Produkte oder Dienstleistungen in einem Umfang, der dem Support und den Produkten bzw. Dienstleistungen angemessen ist. Diese Informationen sind auf der Website www.netikom.it abrufbar und in jedem Geschäftsangebot enthalten;
- b. Die Identität des Anbieters, in diesem Fall des Providers, die in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und auf der Website www.netikom.it angegeben ist;
- c. Den geografischen Standort des Anbieters sowie dessen Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse (sofern verfügbar), damit der Verbraucher den Anbieter kurzfristig kontaktieren und effizient mit ihm kommunizieren kann. Handelt der Anbieter im Auftrag eines anderen Unternehmens, müssen auch dessen geografischer Standort und dessen Identität mitgeteilt werden. Alle diese Informationen sind in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten sowie abrufbar auf der Website www.netikom.it;
- d. Den Gesamtpreis der Produkte oder Dienstleistungen, einschließlich Steuern, oder, wenn es sich um Produkte/Dienstleistungen handelt, deren Preis im Vorfeld nicht zuverlässig ermittelt werden kann, die Modalitäten zur Berechnung des Preises, inklusive aller Zusatzkosten (sofern relevant) wie Versand-/Lieferkosten, Postgebühren und sonstige Kosten. Können diese Kosten im Vorfeld nicht zuverlässig ermittelt werden, ist darauf hinzuweisen, dass sie dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Bei unbefristeten Verträgen oder Verträgen, die ein Abonnement beinhalten, entspricht der Gesamtpreis den Gesamtkosten für den Abrechnungszeitraum. Bei Verträgen mit Zahlung einer Festgebühr entspricht der Gesamtpreis den monatlichen Gesamtkosten. Können die Kosten im Vorfeld nicht zuverlässig ermittelt werden, sind dem Kunden die Modalitäten zur Berechnung des Preises mitzuteilen. Alle diese Informationen sind von der Website www.netikom.it abrufbar und in den dem Kunden ausgehändigten Geschäftsangeboten enthalten;
- e. Die Kosten für die Nutzung von Kommunikationsmitteln für den Vertragsabschluss im Fernabsatz, wenn diese Kosten abweichend vom Grundtarif berechnet werden;
- f. Die Modalitäten der Zahlung, Lieferung und Ausführung, das Datum, bis zu dem der Anbieter sich zur Lieferung der Produkte oder Bereitstellung der Dienste verpflichtet, sowie, sofern relevant, die Modalitäten der Verwaltung von Reklamationen durch den Anbieter. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten.
- g. Sollte ein Rücktrittsrecht vorgesehen sein, die Bedingungen, Fristen und Verfahren zur Ausübung dieses Rechts gemäß Artikel 54, Absatz 1, sowie ein Rücktrittsformular gemäß Anhang I, Teil B. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten. www.netikom.it;
- h. Die Information, dass der Verbraucher bei Rücktritt und Vertragsabschluss im Fernabsatz die Kosten für die Rücksendung der Güter tragen muss, wenn diese Güter aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht per Post versendet werden können. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten sowie abrufbar von der Website www.netikom.it;
- i. Die Information, dass der Verbraucher, sollte er sein Rücktrittsrecht mit entsprechendem Antrag gemäß Artikel 50, Absatz 3 oder Artikel 51, Absatz 8, ausüben, dem Anbieter gemäß Artikel 57, Absatz 3 die hierdurch entstandenen Kosten erstatten muss. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten sowie abrufbar von der Website www.netikom.it;

- j. Einen Hinweis auf das Bestehen einer gesetzlichen Konformitätserklärung für die Güter. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten sowie abrufbar von der Website www.netikom.it;
- k. Informationen über die Verfügbarkeit und die Bedingungen des Kundendienstes, dessen Services und der Gewährleistung. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten sowie abrufbar von der Website www.netikom.it;
- l. Einen Hinweis auf das Bestehen eines relevanten Verhaltenskodex gemäß Artikel 18, Absatz 1, Buchstabe f) Verbraucherschutzgesetz, und wie bei Bedarf eine Kopie angefordert werden kann. Diese Informationen sind von der Website www.netikom.it abrufbar;
- m. Die Laufzeit des Vertrags, sofern relevant, oder bei unbefristeten Verträgen oder solchen, die die sich automatisch verlängern, die Bedingungen für den Vertragsrücktritt. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten sowie abrufbar von der Website www.netikom.it;
- n. Die im Vertrag verankerte Mindestgültigkeitsfrist der Pflichten des Verbrauchers. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen enthalten;
- o. Die Information über das Bestehen und die Bedingungen von Finanzeinlagen oder sonstigen Sicherheiten, die der Verbraucher auf Anfrage an den Anbieter zahlen muss. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen enthalten;
- p. Den Funktionsumfang der digitalen Inhalte, einschließlich eventueller technischer Schutzmaßnahmen. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen enthalten;
- q. Jede Interoperabilität in Bezug auf die digitalen Inhalte mit Hardware und Software, die dem Anbieter bekannt ist oder dies nachvollziehbar erwartet werden kann. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen enthalten;
- r. Hinweis auf die Verfügbarkeit eines Mechanismus zur außergerichtlichen Beilegung von Reklamationen und Beschwerden, an den der Anbieter gebunden ist, sowie die entsprechenden Abläufe der Inanspruchnahme. Diese Informationen sind in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und in der vorliegenden Leistungsübersicht enthalten sowie abrufbar von der Website www.netikom.it.

1.10 Geräte

Der Endnutzer (sowohl Privat- als auch Geschäftskunden) hat das Recht, für den Internet seine eigenen Endgeräte zu nutzen (z. B. Router), und ist nicht verpflichtet, diese bei Netikom zu erwerben.

Netikom garantiert dem Kunden diese Option und informiert ihn über die technischen und physischen Eigenschaften der Netzwerkschnittstellen sowie die Parameter für die Gerätekonfiguration, die der Nutzer benötigt, um eine Internetverbindung herstellen zu können.

Bei der Installation und Aktivierung aller Dienste teilt Netikom dem Kunden die folgenden Konfigurationsparameter mit:

1. Begrüßungsschreiben für den Internetanschluss

- ❖ Zugangsdaten für das NiK-Portal (reservierter Kundenbereich)
 - URL
 - Benutzername
 - Passwort
- ❖ Für jeden Installationsort
 - Adresse des Installationsortes für das Produkt / den Dienst
 - Art des Produktes / Dienstes (Service-Plan)
 - PPPoE-Benutzername

- PPPoE-Passwort
 - Dedizierte WAN IP-Adresse
 - LAN-Informationen
 - IP-Adresse (Standard-Gateway)
 - Netzwerkmaske
 - Administrator-Zugangsdaten für den Router (CPE)
 - Administrator-Passwort
 - Seriennummer des Routers
 - SSID-Passwort (am Router gekennzeichnet und lesbar)
2. POTS-Begrüßungsschreiben (sofern der Telefonanschluss über die POTS-Ports des Routers konfiguriert wird)
- ❖ Zugangsdaten für das NiK-Portal (reservierter Kundenbereich)
 - URL
 - Benutzername
 - Passwort
 - ❖ Für jeden Router
 - Adresse des Installationsortes für das Produkt / den Dienst
 - Art des Produktes / Dienstes (Service-Plan)
 - Seriennummer des Routers
 - Administrator-Zugangsdaten für den Router (CPE)
 - Administrator-Passwort
 - Rufnummer, die dem jeweiligen Port des Routers zugewiesen ist
3. VoIP-Begrüßungsschreiben (bei Bereitstellung eines VoIP SIP-Accounts)
- ❖ Zugangsdaten für das NiK-Portal (reservierter Kundenbereich)
 - URL
 - Benutzername
 - Passwort
 - ❖ Für jedes Konto, das einer Rufnummer zugewiesen ist
 - Adresse des Installationsortes für das Produkt / den Dienst
 - Art des Produktes / Dienstes (Service-Plan)
 - SIP-Account ([CodID][Rufnummer]@[VoIP Domain])
 - Passwort des SIP-Accounts

Es besteht jedoch auch die Möglichkeit, dass der von Netikom erworbene Dienst oder das Dienstpaket ausschließlich über Geräte von Netikom bereitgestellt wird.

Darauf wird im Geschäftsangebot angemessen hingewiesen, mit Angaben über die Kosten für den Dienst und eventuelle Kosten für Geräte, sofern diese nicht kostenfrei bereitgestellt werden, sowie die entsprechenden Installationskosten.

Stellt Netikom dem Kunden die Geräte bereit, gewährt Netikom auch die Herstellergewährleistung für den eventuellen Ersatz oder die Reparatur der Geräte.

Rechnungen und Zahlungen

1.11 Rechnungsausstellung und Zahlungsfrist

Für die Nutzung des Dienstes zahlt der Kunde an Netikom eine Monatsgebühr und/oder sonstige Entgelte, die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung vereinbart und in der dem Auftrag beigefügten Preisliste aufgeführt sind.

Rechnungsausstellung

Gemäß Artikel 7 des Anhangs „A“ der Verordnung 179/2003 wird die Rechnung monatlich im Voraus ausgestellt und dem Kunden mindestens 15 Tage vor Fälligkeitsdatum zugesendet. Die Rechnungsausstellung beginnt im ersten Abrechnungszeitraum nach der Dienstartivierung.

Versand von Rechnungen

Die Porto- und Versandkosten für die Rechnung werden vom Kunden getragen, es sei denn, er nutzt den Rechnungsabruf online über den geschützten Bereich der Website www.netikom.it, der auf Anfrage freigeschaltet wird. In diesem Fall werden dem Kunden keinerlei Zustellungskosten berechnet, da er seine Rechnungen direkt im reservierten Bereich aufrufen und ausdrucken kann.

Zahlungen

Der Kunde ist gegenüber Netikom zur Zahlung der Gebühr für den in Anspruch genommenen Dienst, einschließlich Mehrwertsteuer und sonstiger Entgelte, verpflichtet. Der entsprechende Betrag ist im Geschäftsangebot angegeben und die Zahlungsfrist beträgt 30 (dreißig) Tage ab Rechnungsdatum (auf der Rechnung angegeben).

Hierzu muss der Kunde das SEPA-Basislastschriftverfahren (SSD Core) aktivieren und bei Vertragsabschluss die entsprechenden Daten bereitstellen, sofern im Geschäftsangebot keine anderen Fristen angegeben sind.

1.12 Was geschieht bei Zahlungsverzug oder Zahlungsausfall?

Zahlt der Kunde nicht oder zu spät, werden ihm Verzugszinsen gemäß Artikel 7, Abs. 6 des Beschlusses 179/03/CSP berechnet, wie in den Allgemeinen Vertragsbedingungen angegeben.

Vorgehensweise:

1. Netikom sendet dem Kunden eine erste Zahlungsaufforderung ohne Zusatzkosten;
2. Wird die Zahlung nicht geleistet, leitet Netikom ein Inkassoverfahren ein, wobei die progressiv anfallenden Zinsen und Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden;
3. Außerdem behält sich Netikom das Recht vor, die Bereitstellung des Dienstes, auf den sich die nicht beglichene Rechnung bezieht, einzustellen;
4. Der Dienst wird erneut aktiviert, sobald der geschuldete Betrag, zuzüglich Zinsen sowie eventueller Rechts- und Ermittlungskosten, vollständig beglichen wurde;
5. Bei Nichterfüllung der vertraglichen Zahlungspflicht des Kunden behält sich Netikom ferner das Recht vor, den Vertrag gemäß Artikel 21 der Allgemeinen Vertragsbedingungen zu lösen. Hierüber wird der Kunde im Vorfeld informiert.

Support und Wartung

Für jedes Produkt definiert Netikom die Fristen für technische Eingriffe und die Wiederherstellung. Diese Fristen werden im SLA (Service Level Agreement) für den jeweiligen Dienst angegeben.

Ordentliche und programmierte Wartungen am Netz von Netikom werden dem Kunden rechtzeitig angekündigt, über eine entsprechende Veröffentlichung auf der Homepage der Website www.netikom.it und/oder per E-Mail an die Kunden, die den betroffenen Dienst nutzen.

Außerordentliche und dringende Wartungseingriffe können aufgrund ihrer Unvorhersehbarkeit nicht angekündigt werden. Die dadurch verursachten vorübergehenden Dienstunterbrechungen werden in jedem Fall mit einer entsprechenden Veröffentlichung auf der Website www.netikom.it und, sofern möglich, den betroffenen Kunden per E-Mail mitgeteilt.

Reklamationen, Schadensersatz und Erstattungen

1.13 Ablauf des Reklamationsverfahrens

Vorgehensweise bei Störungen:

- Bei Auftreten einer Störung ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich den Kundenservice von Netikom über die im folgenden Punkt 8 genannten Kontaktstellen zu informieren;
- Nur auf diese Weise kann Netikom ein Service-Ticket ausstellen und die Reklamation bearbeiten;
- Innerhalb von 30 Tagen nach der Reklamation teilt Netikom dem Kunden das Ergebnis der vorgenommenen Prüfungen mit;
- In diesem Zeitraum ist der Kunde von der Zahlungspflicht für den reklamierten Dienst entbunden;
- Wird die Reklamation anerkannt, behebt Netikom den Mangel und der Kunde ist verpflichtet, die Gebühr für den reklamierten Dienst zu zahlen;
- Wird die Reklamation abgelehnt, ist der Kunde, im Anschluss an das eventuelle Schlichtungsverfahren, verpflichtet, die Gebühr für den reklamierten Dienst zuzüglich der gesetzlichen Zinsen zu zahlen.

Vorgehensweise zur Beanstandung von Rechnungen

- Stellt der Kunde Fehler auf einer Rechnung fest, ist er verpflichtet, unverzüglich den Kundenservice von Netikom über die im folgenden Punkt 8 genannten Kontaktstellen zu informieren;
- Nur auf diese Weise kann Netikom die Reklamation bearbeiten;
- Innerhalb von 30 Tagen nach der Reklamation teilt Netikom dem Kunden das Ergebnis der vorgenommenen Prüfungen mit;
- In diesem Zeitraum ist der Kunde von der Zahlung der reklamierten Rechnung entbunden;
- Wird die Reklamation anerkannt, stellt Netikom dem Kunden für die beanstandete Rechnung eine vollständige oder teilweise Gutschrift aus;
- Wird die Reklamation abgelehnt, ist der Kunde, im Anschluss an das eventuelle Schlichtungsverfahren, verpflichtet, den beanstandeten Rechnungsbetrag zuzüglich der gesetzlichen Zinsen zu zahlen.

Online-Schlichtungsverfahren Conciliaweb gemäß Beschluss 203/18/CONS

Kontroversen zwischen dem Kunden und dem Anbieter können außergerichtlich beigelegt werden, also ohne das zuständige Gericht einzuschalten.

Hierzu kann ein Gesuch an das zuständige Co.Re.Com gerichtet werden.

Seit dem 22.7.2018 müssen Schlichtungsgesuche an das Co.Re.Com und AGCom zur Beilegung von Kontroversen zwischen Kunden und Lieferanten über die Online-Plattform Conciliaweb eingereicht werden.

Der Antrag kann unter der folgenden Webadresse gestellt werden: <https://conciliaweb.agcom.it>

1.14 Schadensersatz und Erstattungen

Gemäß Beschluss des AGCom 347/18/CONS werden bei Kontroversen zwischen Betreibern elektronischer Kommunikationsdienste und Nutzern folgende Schadensersatztarife angewendet:

Grund der Kontroverse	Basis-Schadensersatz	Schadensersatz für Breitband-Internetdienste	Basis-Schadensersatz Business	Schadensersatz für Breitband-Internetdienste Business
Verspätung bei Dienstaktivierung*	7,50 € / Tag	10,00€ / Tag	15,00€ / Tag	20,00€ / Tag
Verspätung bei Umzug*	7,50 € / Tag	10,00€ / Tag	15,00€ / Tag	20,00€ / Tag
Nichteinhaltung der Informationspflicht bezüglich der Fristen für die Fertigstellung der Anlage	7,50 € / Tag	10,00€ / Tag	15,00€ / Tag	20,00€ / Tag
Unwahre Behauptungen oder Verschweigen von Hindernissen	7,50 € / Tag	10,00€ / Tag	15,00€ / Tag	20,00€ / Tag
Verspätete Bereitstellung von Zusatzdiensten	2,50 € / Tag bis 300,00 €	3,30 € / Tag bis 400,00 €	5,00 € / Tag bis 600,00 €	6,70 € / Tag bis 800,00 €
Verspätete Bereitstellung kostenloser Dienste	1,00 € / Tag bis 100,00 €	1,30€ / Tag bis 400,00€	2,00€ / Tag bis 200,00€	2,70 € / Tag bis 800,00 €
Unterbrechung oder Einstellung des Dienstes ohne Grund*	7,50 € / Tag	10,00 € / Tag	15,00 € / Tag	20,00 € / Tag
Unterbrechung oder Einstellung von Zusatzdiensten	2,50 € / Tag bis 300,00 €	3,30€ / Tag bis 400,00€	5,00€ / Tag bis 600,00€	6,70€ / Tag bis 800,00€
Unterbrechung oder Einstellung kostenloser Dienste	1,00€ / Tag bis 100,00€	1,30€ / Tag bis 400,00€	2,00€ / Tag bis 200,00€	2,70 € / Tag bis 800,00 €
Dienstunterbrechung aus technischen Gründen	6,00 € / Tag	8,00 € / Tag	12,00 € / Tag	16,00 € / Tag
Unregelmäßige und/oder nicht kontinuierliche Bereitstellung des Dienstes	3,00 € / Tag	4,00 € / Tag	6,00 € / Tag	8,00 € / Tag
Funktionsstörungen aufgrund verspäteter Reparatur eines Defekts	7,00 € / Tag ab Datum der Störungsmeldung	9,30 € / Tag ab Datum der Störungsmeldung	14,00 € / Tag ab Datum der Störungsmeldung	18,70 € / Tag ab Datum der Störungsmeldung
Verzögerungen bei Anbieterwechsel	1,50 € / Tag	1,50 € / Tag	3,00 € / Tag	3,00 € / Tag
Rufnummernmitnahme	5,00 € / Tag	6,70€ / Tag	10,00 € / Tag	10,30 € / Tag
Aktivierung oder Deaktivierung der Betreiberwahl oder -vorauswahl	2,50 € / Tag	2,50 € / Tag	2,50 € / Tag	2,50 € / Tag
Aktivierung nicht bestellter Dienste und/oder Tarife	5,00 € / Tag	5,00 € / Tag	5,00 € / Tag	5,00 € / Tag
Aktivierung nicht bestellter Zusatzdienste	2,50 € / Tag	2,50 € / Tag	2,50 € / Tag	2,50 € / Tag
Lieferung nicht bestellter Endgeräte oder SIM-Karten	25,00 € / Gerät oder SIM	25,00 € / Gerät oder SIM	25,00 € / Gerät oder SIM	25,00 € / Gerät oder SIM
Verlust der Rufnummer durch Verschulden des Betreibers	100 € / Jahr, in dem die Rufnummer genutzt wurde, bis 1.500,00 €	100 € / Jahr, in dem die Rufnummer genutzt wurde, bis 1.500,00 €	400€ / Jahr, in dem die Rufnummer genutzt wurde, bis 6.000,00€	400€ / Jahr, in dem die Rufnummer genutzt wurde, bis 6.000,00€
Nicht erfolgter oder fehlerhafter Telefonbucheintrag	200 € / Jahr	200 € / Jahr	800€ / Jahr	800€ / Jahr
Keine Antwort auf Reklamation	2,50 € / Tag bis 300,00 €	2,50 € / Tag bis 300,00 €	2,50 € / Tag bis 300,00 €	2,50 € / Tag bis 300,00 €

Hinweis:

Funktionsstörungen

Bei Funktionsstörungen aufgrund unvorhergesehener Ereignisse oder Naturkatastrophen ist der Betreiber zum Schadensersatz verpflichtet, wenn er nicht nachweisen kann, die den Dienst innerhalb der zwingend erforderlichen Zeit wiederhergestellt zu haben, unter Berücksichtigung der notwendigen technischen Eingriffe und der Sicherheitsbedingungen an den betreffenden Orten. Zur Berechnung des Schadensersatzes wird nur der Zeitraum nach den erforderlichen technischen Eingriffen bis zur effektiven Wiederherstellung des Dienstes berücksichtigt.

Fristbeginn für die Schadensersatzberechnung

Bei Dienstunterbrechungen, nicht angeforderter Aktivierung / Deaktivierung der Betreiberauswahl bzw. -vorauswahl, bei Aktivierung nicht bestellter Dienste oder Tarife sowie bei fehlendem oder falschem Telefonbucheintrag wird der Schadensersatz ab dem Datum der Reklamation durch den Nutzer berechnet.

Leistung des Schadensersatzes

- a) Für die mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Dienste erfolgt die Schadensersatzzahlung durch den Betreiber automatisch per Gutschrift in der ersten Rechnung nach 45 Tagen ab Meldung der Störung bzw. ab Behebung der Störung, wenn diese nach der Meldung erfolgt ist. Der Betreiber behält sich vor, unrechtmäßig gutgeschriebene Beträge später in Rechnung zu stellen.
- b) Übersteigt die Höhe des Schadensersatzes den Betrag der nächsten Rechnung, wird die Differenz, sofern sie 100 Euro übersteigt, auf Anfrage des Nutzers und nach Mitteilung seiner Kontoverbindung per Bankscheck oder Überweisung erstattet. Die Gutschrift erfolgt in diesem Fall innerhalb von 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der betreffenden Rechnung.
- c) Bei Verträgen mit Vorauszahlung der Traffic-Kosten wird der Schadensersatz durch eine entsprechende Gutschrift verrechnet. Der Nutzer wird innerhalb von 60 Tagen ab Störungsmeldung bzw. Behebung, falls diese später erfolgt ist, auch per SMS oder E-Mail über die erfolgte Gutschrift informiert. Der gutgeschriebene Betrag stellt eine übertragbare und in Geldwert auszahlbare Forderung dar.
- d) Wird der Vertrag zwischen den Parteien gelöst, bevor die Rechnung mit der Gutschrift gemäß Punkt a) ausgestellt wird, also auf Antrag des Nutzers, wird der Betrag des Schadensersatzes, sofern er 100 Euro übersteigt, auf Anfrage des Nutzers und nach Mitteilung seiner Kontoverbindung per Bankscheck oder Überweisung erstattet. Die Gutschrift erfolgt in diesem Fall innerhalb von 60 Tagen ab Vertragslösung oder Auszahlungsantrag des Nutzers.
- e) Bei Nichterfüllung der in den Punkten a) bis d) genannten Pflichten wird eine Sanktion gemäß Artikel 1, Absatz 31 des Gesetzes Nr. 249 vom 31. Juli 1997 verhängt.

Ausschluss vom Schadensersatz

- a) Hat der Kunde die elektronischen Kommunikationsdienste unangemessen oder auf sonstige Weise nicht dem vorgesehenen Zweck oder den Vertragsbedingungen entsprechend genutzt, sind die hier genannten Schadensersatzansprüche wegen daraus folgenden Störungen oder in sonstigem Zusammenhang mit dieser Nutzung ausgeschlossen.
- b) Stellt der Betreiber den unter Punkt a) genannten Missbrauch nicht fest oder ergreift er trotz Kenntnis nicht die diesbezüglich im Vertrag festgelegten Korrekturmaßnahmen, kann der entsprechende Schadensersatz, unter anderem für die Dienstunterbrechung und die Bearbeitung von Reklamationen nicht ausgeschlossen werden.

- c) Der in diesem Dokument aufgeführte Schadensersatz ist ferner ausgeschlossen, wenn der Nutzer dem Betreiber die Störung nicht innerhalb von drei Monaten meldet, nachdem er sie festgestellt hat oder nachvollziehbar hätte feststellen müssen. Hiervon ausgeschlossen ist der Anspruch auf Rückerstattung eventueller unrechtmäßig gezahlter Beträge.

Kontakt

Netikom S.r.l.

Rechtssitz: Luigi-Negrelli-Str. 13/B – 39100 Bozen

USt.-Identifikationsnummer / Steuernummer: 02999860212

Stammkapital: 150.000,00 € (vollst. eingez.)

Inhaber und Geschäftsführer: Maurizio Sgarbossa

Eingetragen an der Handelskammer und im Unternehmensregister Bozen seit dem 14.06.2018 unter der Nr. 223372

E-Mail: info@netikom.it

PEC-Mail: netikom@legalmail.it

Telefon: 0471 180 86 11

Fax: 0471 180 86 88

Kundenservice:

E-Mail: backoffice@netikom.it

Telefon: 0471 180 86 68

Help Desk

E-Mail: helpdesk@netikom.it

Telefon: 848 000 480