

1. Geltungsbereich und Änderungen

- 1.1 Diese „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Support von Routern“ (im Folgenden „AGB“ genannt) der ENTEGA Plus GmbH, Frankfurter Straße 100, 64293 Darmstadt, Registergericht Darmstadt, HRB 94496 (im Folgenden „ENTEKA“ genannt), gelten ergänzend zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste und Serviceleistungen“. Sie finden auch auf die hiermit in Zusammenhang stehenden Auskünfte, Beratungen und Beseitigungen von Störungen Anwendung.
- 1.2 ENTEKA kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB ändern. ENTEKA kann die AGB insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Leistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen sich derart ändern, dass eine Anpassung der AGB notwendig wird. Änderungen der AGB werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach der Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht schriftlich einzelnen oder allen Änderungen widerspricht. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung bei ENTEKA eingegangen sein. ENTEKA wird auf diese Folgen im Mitteilungsschreiben gesondert hinweisen. Eine Anpassung der AGB an die gesetzlichen Rahmenbedingungen gilt im Falle einer Anpassung an zwingendes Recht in keinem Fall als Änderung zuungunsten des Kunden. Im Falle eines form- und fristgerechten Widerspruchs wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt.
- 1.3 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn ENTEKA deren Geltung nicht ausdrücklich widersprochen hat.

2. Allgemeines und Nutzungsvoraussetzungen

- 2.1 ENTEKA empfiehlt dem Kunden die Verwendung eines von ENTEKA vorgeschlagenen Router-Modells mit der aktuellsten Firmware. Für den bestmöglichen Support ist es erforderlich, dass die Inbetriebnahme der Hardware gemäß der mitgelieferten Dokumentation durchgeführt wird.
- 2.2 Voraussetzung für die Teilnahme am Router-Support ist, dass der Kunde einen Internetanschluss der ENTEKA bezieht und eines der von ENTEKA empfohlenen Router-Modelle nutzt. Der Router-Support ist auf den Routern, die von ENTEKA zur Nutzung überlassen oder an den Kunden veräußert werden, nicht voreingestellt.

3. Router-Support

- 3.1 Sofern der vom Kunden gewählte Router den Router-Support unterstützt und der Router-Support von ENTEKA für das jeweilige Modell angeboten wird, bietet der Router-Support folgende Leistungen:
- Ersteinrichtung: Hochladen der für den Anschluss und Tarif vorgesehenen Konfiguration. Der Router des Kunden wird nach erfolgreicher Ersteinwahl automatisch konfiguriert.
 - Betriebsunterstützung: Regelmäßige Prüfung des Firmwarestandes und Einspielen vorhandener Aktualisierungen (sicherheitsrelevante Updates sowie Funktionsupdates) der Firmware des Herstellers.
 - Störfall: Auf Wunsch des Kunden kostenfreie Fernunterstützung.
- 3.2 Der Kunde erklärt sich mit der Durchführung der Leistungen gem. § 2 Abs. 1 einverstanden. Dem Kunden ist bekannt, dass die Funktionalität des Routers während der Durchführung von Updates kurzfristig eingeschränkt sein kann.

4. Fernunterstützung

- 4.1 Der Kunde erteilt der ENTEKA die Zustimmung zur Fernunterstützung. Eine Zustimmung kann jederzeit in Textform gegenüber ENTEKA widerrufen werden. Eine Fernunterstützung durch ENTEKA erfolgt nur nach vorheriger Störungsmeldung durch den Kunden im Sinne des § 10 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste und Serviceleistungen“.
- 4.2 Die Fernunterstützung ermöglicht ENTEKA, sich direkt auf den betroffenen Router aufzuschalten. Bei diesem Zugriff kann der Mitarbeiter folgende Daten einsehen:
- Einstellungen und Konfiguration des Routers und der Netzgeräte,
 - Statusmeldungen der Geräte und auf den Geräten betriebene Dienste, insbesondere auch, ob mit den Geräten eine Verbindung besteht,
 - Protokolldaten, sofern die Geräte diese erfassen und die Funktion zuvor durch den Kunden aktiviert wurde,
 - gerätespezifische Daten, z.B. Firmwarestand, in den Geräten vorhandene bzw. an den Geräten angeschlossene Speichermedien.