

# Leistungsbeschreibung Kundensupport

Die TNG Standnetz GmbH (folgend „Gesellschaft“ genannt) bietet dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für die Tarife

- fibrelight
- fibreflex
- fibrefamily
- fibrepro

neben dem Online-Support auch die kumulativ buchbaren Zusatzoptionen Premium- bzw. VIP-Support an.

Alle Tarife beinhalten den Online-Support.

Kunden haben daher jederzeit die Möglichkeit, Ihre Anfrage per Mail an [info@tng.de](mailto:info@tng.de) zu senden.

Alternativ steht unter <https://tng.de/kontakt> ein Kontaktformular für entsprechende Anfragen bereit.

Innerhalb der Geschäftszeiten können Kunden ihre Anliegen auch per Chat an die Gesellschaft herantragen.

Dazu steht das Chat-Widget unter <https://tng.de/kontakt> zur Verfügung.

Der Leistungsumfang der hier genannten Zusatzoptionen bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Voraussetzung zur Nutzung und Buchung der Zusatzoptionen ist auf Kundenseite ein entsprechender Glasfaseranschluss mit Zugang zum Internet über die Gesellschaft.

## 1. Premium-Support

### 1.1 Leistungsumfang

Die Tarif-Option Premium-Support bietet den Kunden zusätzlich die Möglichkeit, ihre Anliegen telefonisch an die Gesellschaft zu melden. In den Tarifen fibrefamily und fibrepro ist diese Support-Option bereits enthalten.

### 1.2 Kontaktaufnahme

Zur telefonischen Kontaktaufnahme steht den Kunden, die die Option Premium-Support gebucht haben, die TNG Support-Hotline unter 0431 – 908 908 zur Verfügung.

## 2. VIP-Support

### 2.1 Leistungsumfang

Die Tarif-Option VIP-Support bietet zusätzlich eine priorisierte VIP-Hotline, erlaubt einen Hardwareaustausch per Express-Versand und enthält eine Anschlussüberwachung.

Im Tarif fibrepro ist diese Support-Option bereits enthalten. Im Tarif fibrelight ist diese Support-Option nicht buchbar.

### 2.2 Kontaktaufnahme VIP-Hotline

Über die die TNG Support-Hotline unter 0431 – 908 908 wird über den entsprechenden Menüpunkt die VIP-Hotline ausgewählt. Anrufe auf dieser Hotline werden mit einer höheren Priorität an die zur Verfügung stehenden Mitarbeitenden durchgestellt. Zur Prüfung der Berechtigung ist die Eingabe der Kundennummer notwendig.

### 2.3 Hardwareaustausch per Express-Versand

Sollte die von der Gesellschaft gemietete Hardware einen Defekt aufweisen oder sich der Verdacht erheben, dass diese einen Defekt aufweist, wird ein vergleichbares Ersatzgerät per Express-Versand auf den Weg gebracht.

Die Laufzeit der Sendung ist dabei abhängig vom Eingang der Störungsmeldung bzw. vom Zeitpunkt der Übergabe der Sendung an den Versanddienstleister. Auf Verzögerungen, die durch den Versanddienstleister entstehen können, hat die Gesellschaft keinen Einfluss.

## 2.4 Ausfallüberwachung

Die Gesellschaft nimmt den ONT (Glasfasermodem) in die aktive Überwachung mit auf. Dabei wird alle fünf Minuten geprüft, ob der ONT von extern erreichbar ist. Ist der ONT drei Prüfungen lang nicht erreichbar, wird der Kunde per SMS an die hinterlegte Handynummer über den Umstand informiert und hat die Möglichkeit sich direkt an die VIP-Hotline zu wenden.

Dazu muss der Kunde eine gültige, ihm zugehörige Mobilfunknummer, an welche die Benachrichtigung gesendet werden soll, bei der Gesellschaft hinterlegen.

Es obliegt der Pflicht der Kunden, die o.g. Mobilfunknummer aktuell zu halten.

Aufgrund der technischen Eigenschaften der Mobilfunknetze und den damit auftretenden möglichen Störungen (Funkloch; Netzstörung etc.), übernimmt die Gesellschaft keine Garantie für die Zustellbarkeit der SMS.

Ein Aussetzen der Benachrichtigungen (z.B. wg. Abwesenheit) kann durch den Kunden beauftragt werden

## 3. Vertragslaufzeit/Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt regulär 24 Monate. Nach Ablauf der Laufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

Die Kündigung muss schriftlich (per Brief oder E-Mail) erfolgen.

## Preise

Premium-Support	9,95 € / Monat
VIP-Support	19,95 € / Monat