Allgemeine Geschäftsbedingungen der Troiline GmbH
für Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängende Leistungen (AGB)

TroiLine
Vermarktung seit dem 01.08.2026

1. Geltungsbereich der AGB und Definitionen

1.1 Die Troiline GmbH, Poststraße 105, 53840 Troisdorf, („Troiline"), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen und sonstige Dienst- und Werkleistungen an (Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen Troiline und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.

1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an Troiline einen Auftrag erteilt oder mit der Troiline einen Vertrag schließt und Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.

1.3 „Endnutzer" im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.

1.4 „Widerverkäufer" ist jede natürliche oder juristische Person der öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die Troiline vertreibt oder vermittelt.

1.5 Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt:

a) „Verbraucher" im Sinne dieser AGB ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

b) „Unternehmer" im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Widerverkäufer.

c) „Klein und- Kleinstunternehmer" im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Kleinst- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU" genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.

1.6 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.

1.7 „Textform" meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden. Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).

2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der Troiline gelten ausschließlich diese AGB der Troiline, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; Sie finden nur Anwendung, wenn die Troiline diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:

a) Individualvereinbarungen

b) der Auftrag nach Maßgabe der Auftragsbestätigung

c) Vertragszusammenfassung sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart

d) Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)

e) Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen

e) Besondere Geschäftsbedingungen Produkt- und Leistungsbeschreibungen

f) diese AGB

3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt, sind Angebote der Troiline freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragseingangsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der Troiline dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.

3.2 Troiline kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.

3.3 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann Troiline den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.

3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z. B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. Troiline behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.

Version 1, Stand 08.07.2026

3.5 Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der Troiline und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht in Textform etwas Abweichendes vereinbart wurde.

3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziffer 3 behält sich Troiline ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägig Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.

3.7 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziffer 3 behält sich Troiline ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann.

4. Leistungen der Troiline

4.1 Troiline erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Produkt- und Leistungsbeschreibung, im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

4.2 Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate überprüfen. Dies ist unter www.breitbandmessung.de möglich.

5. Leistungszeit

5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der Troiline erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung – auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben – setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.

5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Pandemie, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der Troiline, verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die Troiline wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus, steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.

5.3 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst- / Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der Troiline erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der Troiline zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter www.troiline.de/downloadcenter.

6.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.

6.3 Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.

6.4 Für Anpassungen der AGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen des § 57 TKG.

6.5 Rechnungen werden als elektronische Rechnungen ausgestellt und in dem persönlichen elektronischen Postfach des Kunden im Kundenportal auf der Internetseite der Troiline zum Abruf hinterlegt. Für die Übersendung der Rechnungen auf dem Postweg fällt ein Entgelt entsprechend der Preisliste an.

6.6 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats. Die Rechnungstellung erfolgt jeweils für den vorangegangenen Kalendermonat. Teile eines Kalendermonats werden anteilig auf der Basis von 30 Tagen pro Monat abgerechnet. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.

6.7 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschrift erfolgt dieser spätestens 10 Tage nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechtigte Beanstandungen gemäß Ziffer 6.8 erhebt.

6.8 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der Troiline erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die Troiline wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

6.9 Troiline trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleitungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:

a) Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden,

b) gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden,

c) die Löschung durch Troiline nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist erfolgte oder

d) der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.

Version 1, Stand 08.07.2026

6.10 Troiline kann fehlerhafte Rechnungen nachträglich korrigieren und insbesondere nachträglich Leistungen auch nach der Rechnungsstellung für einen Kalendermonat in Rechnung stellen. Eventuelle Rückerstattungen an den Kunden werden mit künftigen Forderungen verrechnet. Eine Rückerstattung auf das Troiline bekannte oder ein vom Kunden benanntes Bankkonto erfolgt bei Vertragsende, sofern dem Kunden dann ein Guthaben zusteht.

6.11 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der Troiline anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

7. Bonitätsauskunft

Die Troiline ist berechtigt, eine Bonitätsauskunft über den Kunden einzuholen. Zu diesem Zweck übermittelt sie Daten an die Creditreform e.V. oder an CRIF Bürgel GmbH. Für die Entscheidung über die Begründung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses erhebt oder verwendet die Troiline GmbH Wahrscheinlichkeitswerte, in deren Berechnung unter anderem Anschriftendaten einfließen.

8. Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperre

8.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die Troiline nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist Troiline hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen.

8.2 Die Troiline wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die Troiline ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

8.3 Die Sperre von Verbrauchern und KKU ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.

8.4 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKU ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.

8.5 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKU darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

8.6 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen nach den gesetzlichen Regelungen in der jeweils geltenden Höhe, an die Troiline zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.

8.7 Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung sind diese innerhalb von 8 Wochen vorzulegen. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legt Troiline die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.

8.8 Gerät die Troiline mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziffer 20 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach Ziffer 18 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die Troiline eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung muss in Textform erfolgen. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.

8.9 Liegen die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzug vor, kann Troiline auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

8.10 Im Falle der berechtigten Sperrung nach § 61 Absätze 3 bis 6 TKG trägt der Kunde die Kosten der Sperrung des Anschlusses und gegebenenfalls für den Wiederanschluss in Höhe der im Preisblatt angegebenen Kosten. Dem Kunden steht jeweils der Nachweis geringerer, Troiline der Nachweis höherer Kosten offen.

9. Kommunikation

Troiline stellt dem Kunden den Login zu einem persönlichen elektronischen Postfach in ihrem Kundenportal bereit, welches nur für den Kunden einsehbar ist („Kundenportal“). Der Login erfolgt über die Webseite www.troiline.de. Troiline ist berechtigt, dem Kunden alle den Vertrag betreffenden Mitteilungen, Erklärungen und Informationen wie z.B. Auftragsbestätigungen, Vertragsformulare, Rechnungen und Kündigungen über das Kundenportal bereitzustellen. Der Kunde wird über die Bereitstellung einer Mitteilung im Kundenportal per E-Mail informiert. Die Kommunikation zwischen Troiline und dem Kunden erfolgt im Übrigen vorzugsweise per E-Mail, und zwar an eine andere von dem Kunden angegebene E-Mailadresse. Der Kunde verpflichtet sich, regelmäßig seine E-Mail-Accounts sowie das Kundenportal nach Posteingängen zu kontrollieren. Troiline geht davon aus, dass die Kontrolle des E-Mail-Accounts täglich erfolgt.

10. Vertragsänderungen

10.1 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.

10.2 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch Troiline kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderung sind

a) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,

b) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder

c) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

10.3 Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.

10.4 Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der Troiline über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziffern 10.1 bis 10.4 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.

10.5 Die Kündigung bedarf der Textform.

11. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

11.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.

11.2 Der Kunde hat Troiline bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.

11.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der Troiline abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.

11.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.

11.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der Troiline eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, Angehörige seines Haushalts sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die Troiline auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.

11.6 Die Troiline bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die Troiline die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.

11.7 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). Troiline behält sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle tritt Troiline mit dem Kunden vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt anzubieten, soweit dies der Troiline möglich ist.

11.8 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend.

11.9 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der Troiline gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Ziffer 11.8 Satz 2 gilt entsprechend.

12. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen

12.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der Troiline technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.

12.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der Troiline. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.

12.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde.

12.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.

12.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies der Troiline unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die / der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat der Troiline den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der Troiline selbst zu vertreten sind.

12.6 Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, indem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.

12.7 Der Kunde gewährt der Troiline 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat Troiline die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die Troiline auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.

13. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

13.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, Datenverarbeitungs-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der Troiline. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.

13.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der Troiline und deren Geschäftspartner einzuhalten.

13.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

13.4 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.

13.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.

14. Kundenanlage / Hausinstallation / Endgeräte

14.1 Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage ab dem Hausanschluss/HÜP bis zur Anschlussdose in den Wohn- oder Geschäftsräumen des Kunden (Inhouse-Verkabelung) ist der Kunde verantwortlich.

14.2 Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung der Kundenanlage selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen.

14.3 Die Troiline ist berechtigt aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.

14.4 Anlagen und Endgeräte des Kunden sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der Troiline oder Dritter ausgeschlossen und sind.

15. Entstörungsdienst

15.1 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die Troiline nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind über die Hotline der Troiline mitzuteilen.

15.2 Der Kunde wird in zumutbaren Umfang Troiline oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

15.3 Troiline ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der Troiline, die auf

a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der Troiline,

b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von Troiline durch Kunden oder Dritte oder

c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der Troiline erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der Troiline beruhen.

15.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der Troiline zu vergüten, sofern die Störung nicht von der Troiline zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

16. Gewährleistung

16.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die gesetzlichen Regelungen über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor. Kündigungsrechte bleiben unberührt.

16.2 Soweit die Troiline Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines

Version 1, Stand 08.07.2026

Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die Troiline ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der Troiline die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von der Troiline schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.

16.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der Troiline unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel der Troiline innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei Troiline durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.

16.4 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.

16.5 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.

16.6 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 16.3 dieser AGB stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.

16.7 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es zu:

a) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.

b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis Troiline den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 18 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.

17. Dienstequalität und Geschwindigkeit

17.1 Troiline stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.

17.2 Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten nutzt Troiline die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verkehrsmanagement Maßnahmen.

18. Entschädigungen und Erstattungen

18.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKU ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziffer 16.7 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKU ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.

18.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten haben.

Version 1, Stand 08.07.2026

18.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von Troiline nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.

18.4 Versäumt Troiline einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.

18.5 Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziffer 18.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).

18.6 Ziffer 18.1 und 18.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKU ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.

18.7 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziffern 18.1 bis 18.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziffer 20.2 bleiben hiervon unberührt.

18.8 Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. Troiline behält sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.

18.9 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform.

19. Telefoniedienstleistungen

19.1 Die Erbringung von Telefondienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.

19.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt Troiline dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. Troiline bzw. die Subunternehmer der Troiline sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.

19.3 Troiline stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst vor allem die Bereitstellung von Glasfaser basierten Teilnehmeranschlussleitung sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.

20. Haftung und höhere Gewalt

20.1 Die Troiline haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

20.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

20.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt – für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen – auf maximal 250.000 EURO.

20.4 Die Troiline haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Pandemien, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der Troiline nicht zu vertreten sind.

20.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der Troiline.

20.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

21. Verjährung

21.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren

a) Ansprüche auf Haftung der Troiline wegen Vorsatzes.

b) Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der Troiline oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Troiline beruhen.

c) Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der Troiline oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.

21.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die Troiline beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.

Version 1, Stand 08.07.2026

22. Geheimhaltung und Datenschutz

22.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) – auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen – geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.

22.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen. Diese können auch unter www.troiline.de/datenschutz eingesehen werden.

23. Laufzeit und Kündigung

23.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.

23.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKU ohne Verzicht beträgt 12 Monate, soweit nichts anderweitig geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angebot etwas anderes geregelt ist.

23.3 Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung, auch wenn diese über 24 Monaten liegt.

23.4 Der Vertrag kann durch den Endnutzer und Troiline jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Für Kunden, die nicht Endnutzer sind, verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Gleiches gilt für den Fall, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdiensteleistung/Angebotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht wird.

23.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die Troiline insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziffer 8), oder gegen seine Pflichten aus Ziffer 11 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.

23.6 Die Kündigung bedarf der Textform.

23.7 Wird der Vertrag durch Troiline außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die Troiline eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

23.8 Ggf. bestehende nachvertragliche Pflichten (wie z.B. der befristete weitere Zugang und die Nutzung von E-Mail-Diensten nach Ende der Vertragslaufzeit) bleiben unberührt.

24. Maßnahmen Auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

24.1 Troiline wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird Troiline entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.

24.2 Daneben werden folgende Maßnahmen ergriffen:

a) Troiline handelt im Bereich des Datenschutzes nach den aufgestellten Datenschutzhinweisen.

b) Troiline betreibt eine Fraud-Abwehr.

c) Troiline beschäftigt einen Sicherheitsbeauftragten.

d) Troiline überwacht das eigene Netz zum Schutz vor Angriffen aus dem Netz und auf das Netz.

e) Troiline richtete Meldeprozesse zur schnellen Abwehr von Angriffen ein.

24.3 Hinweise auf die Arten von Maßnahmen, mit denen Troiline auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken reagieren kann, ergeben sich aus den Produkt- und Leistungsbeschreibung.

25. Anbieterwechsel

25.1 Troiline stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen Troiline und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

25.2 Troiline weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

25.3 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht

vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

25.4 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

25.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

26. Umzug

26.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist Troiline verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z.B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.

26.2 Troiline kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der Troiline.

26.3 Wird die Leistung von Troiline am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 26.1 angeboten, ist der Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszuges oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

27. Routerwahlrecht

27.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. Troiline setzt diese Regelungen wie folgt um:

27.2 Schnittstellenbeschreibungen der aktiven Teilnehmerschnittstellen veröffentlicht Troiline in dem Dokument „Schnittstellenbeschreibung der Troiline“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der Troiline „www.troiline.de/downloadcenter“.

27.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der Troiline sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.

27.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall Troiline

- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
- keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertagungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
- keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbaren Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
- dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines Troiline-CPEs gewährt.

27.5 In der Regel sehen die Produkte der Troiline den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von Troiline provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung des Vectoringverfahrens durch nicht Vectoring-kompatiblen Router) ist Troiline berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach Ziffer 11 dieser AGB zu ergreifen.

28. Beanstandungen

Kunden können Beschwerden auf folgendem Weg geltend machen: Troiline GmbH, Poststraße 105, 53840 Troisdorf oder per E-Mail an info@troiline.de.

Beanstandung des Kunden wird innerhalb einer Frist von 2 Wochen bearbeitet.

29. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens

29.1 Kommt es zwischen Troiline und dem Kunden zu einem Streit über einen Sachverhalt, der mit folgenden Regelungen zusammenhängt:

a) Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG

b) Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)

c) Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV)

d) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120,

so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.

Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.

29.2 Im Übrigen nimmt Troiline an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

29.3 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

30. Schlussbestimmungen

30.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der Troiline abtreten bzw. übertragen.

30.2 Bei einer Übertragung von Rechten und Pflichten einschließlich des gesamten Vertrages durch Troiline an mit Troiline verbundene Unternehmen (gemäß §§ 15 AktG ff.) bedarf es keiner Zustimmung des Kunden. Bei einer Übertragung des Vertrags durch Troiline an sonstige Dritte gilt Ziffer 30.1 entsprechend, wenn es sich bei dem Kunden um einen Verbraucher oder ein KKU ohne Verzicht handelt. D.h. Troiline oder der Dritte werden den Kunden von der Übertragung unterrichten und dem Kunden steht ein Sonderkündigungsrecht zu. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer im Sinne des § 14 BGB oder KKU mit Verzicht, wird Troiline oder der Dritten den Kunden mindestens 6 Wochen vor der geplanten Übertragung schriftlich darüber unterrichten. Die Übertragung erfolgt mit schriftlicher Zustimmung des Kunden. Die Zustimmung kann nicht verweigert werden, wenn der Dritte die gleiche Gewähr, Sicherheit und Zuverlässigkeit für die Erfüllung des Vertrages bietet wie die bisherige Vertragspartei.

30.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel, sowie für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch Troiline und ihre Partner.

30.4 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der Troiline gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

30.5 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der Troiline.

30.6 Sollte eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.

31. Gültigkeit dieser AGB

Diese AGB gelten ab dem 01.10.2026.

Version 1, Stand 08.07.2026

Datenschutzhinweise zu den Glasfaserprodukten

TroiLine
Vermarktung seit dem 01.08.2026

1. Die Troiline erhebt und verarbeitet folgende Daten, soweit dies erforderlich ist, um die vereinbarte Leistung zu erbringen und abzurechnen:

a) Bestandsdaten – Dies sind Daten des Kunden, die die Troiline für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertrages über Telekommunikationsdienste erhebt, vgl. § 3 Nr. 3 Telekommunikationsgesetz (im Folgenden TKG). Hierzu gehören insbesondere Name, Adresse, Telefonnummer, vereinbarte Produkte, Bankverbindungsdaten, Informationen über die Zahlungsabwicklung. Die Ver-arbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) i.V.m. § 95 TKG. Bestandsdaten werden mit Ablauf des auf die Vertragsbeendigung folgenden Kalenderjahres gelöscht, § 95 Abs. 3 TKG. Eine Speicherung darüber hinaus erfolgt nur, soweit noch offene Pflichten aus dem Vertragsverhältnis bestehen oder gesetzliche Vorgaben die weitere Verarbeitung der Daten erfordern bzw. legitimieren.

b) Verkehrsdaten (§ 3 Nr. 30 TKG, § 9 TTDSG) – Dies sind Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, d.h. beispielsweise bei kostenpflichtigem Anruf die angerufene Telefonnummer, Beginn und Ende der Verbindung, ggf. Einzelverbindungsnachweise, Volumen der übertragenen Daten, bei Internetnutzung der lokale Einwahlknoten sowie IP-Adressen. Werden Telekommunikationsdienste der Troiline oder Dritter (z.B. Mehrwertdienste die unter folgenden Vorwahlen erreicht werden können 0800, 0180, 0900 etc.) genutzt, werden die Daten erhoben, die zur Herstellung und dem Aufrechthalten der Verbindung bzw. zur Erbringung des Dienstes, zu Abrechnungszwecken erforderlich sind, § 9 Abs. 1 TTDSG. Zur Abrechnung relevante Verkehrsdaten werden gespeichert, nicht relevante Daten werden gelöscht, soweit sie nicht aus rechtlichen Gründen gespeichert werden müssen oder dürfen. Für die Abrechnung relevante Daten werden spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, es sei denn, der Kunde hat Einwendungen gegen die Rechnung erhoben. In diesem Fall werden die Daten bis zur abschließenden Klärung gespeichert, § 10 Abs. 2 S. 2 TTDSG. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO und der §§ 9, 10 TTDSG.

c) Gem. § 12 TTDSG i. V. m. § 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO dürfen durch die verantwortliche Stelle Verkehrsdaten der Endnutzer sowie die Steuerdaten eines informationstechnischen Protokolls zur Datenübertragung, die unabhängig vom Inhalt eines Kommunikationsvorgangs übertragen oder auf den am Kommunikationsvorgang beteiligten Servern gespeichert werden und zur Gewährleistung der Kommunikation zwischen Empfänger und Sender notwendig sind, verarbeitet werden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen. Die zur Beseitigung einer Störung durch die Troiline nach der zuvor bezeichneten Rechtsgrundlage verarbeiteten Verkehrsdaten werden unmittelbar gelöscht, sobald sie für die Beseitigung der Störung nicht mehr erforderlich sind, vgl. § 12 Abs. 2 TTDSG.

d) Inhaltsdaten – Inhalte der Kommunikation des Kunden (Inhalt geführter Telefonate, E-Mail-Inhalt etc.) werden grundsätzlich nicht gespeichert, es sei denn, der Kunde hat dies explizit beauftragt. Die Verarbeitung erfolgt in diesem Fall auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a) und b) DSGVO. Kenntnis von Kommunikationsinhalten verschafft sich Troiline nicht.

2. Die Verarbeitung von Einzelverbindungsnachweisen erfolgt auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO i.V.m. § 11 TTDSG. Ein Einzelverbindungsnachweis wird zur Verfügung gestellt, sofern der Kunde dies bei der Bestellung angegeben oder nachträglich gefordert hat. Nach den Vorgaben des Kunden sind die Verbindungsdaten entweder gekürzt oder vollständig angegeben. Der Kunde hat sicherzustellen, dass alle Nutzer über die Erstellung eines Einzelverbindungsnachweises informiert wurden.

3. Rufnummernanzeige/-unterdrückung

Unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben gem. § 15 TTDSG wird bei Anrufen standardmäßig die Rufnummer an den Angerufenen übermittelt. Der Kunde hat die Möglichkeit, diese Rufnummernanzeige dauernd oder für jeden Anruf zu unterdrücken, nicht aber bei der Nutzung von Notrufnummern, § 15 Abs. 1 S. 1 und S. 4 TTDSG.

4. Sog. Fangschaltung

Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen gem. § 14 Abs. 1 TTDSG ist die Troiline verpflichtet, auf schriftlichen Antrag des Kunden auch netzübergreifend Auskunft über die Inhaber einer Anschlusskennung, von denen die Verbindungen ausgehen, zu erteilen. Soweit die Voraussetzungen von § 14 Abs. 1 S. 1 TTDSG vorliegen, dürfen die Anschlusskennungen, Namen und Anschriften der Inhaber dieser Anschlusskennungen sowie Datum und Uhrzeit des Beginns der Verbindungen und der Verbindungsversuche verarbeitet sowie diese Daten dem betroffenen Kunden mitgeteilt werden. Im Falle der Auskunftserteilung wird grundsätzlich der Inhaber der Anschlusskennung informiert, von der die festgestellten Verbindungen ausgegangen sind, dass über diese Verbindungen Auskunft erteilt wurde, soweit nicht auf Basis einer Interessenabwägung eine Auskunftserteilung unterbleiben kann bzw. muss, § 14 Abs. 4 S. 1 TTDSG.

5. Auskunftsersuchen von Sicherheitsbehörden erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO i.V.m. §§ 21 ff. TTDSG

Widerspruchsrecht

Der Kunde kann der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung gegenüber der Troiline ohne Angabe von Gründen jederzeit widersprechen. Troiline wird die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht mehr für die Zwecke der Direktwerbung verarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertrages) erforderlich ist.

Auch anderen Verarbeitungen, die Troiline auf ein berechtigtes Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO stützt, kann der Kunde gegenüber Troiline aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation des Kunden ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. Troiline wird die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, sie kann zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten des Kunden überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch ist zu richten an: Troiline GmbH, Poststr. 105, 53840 Troisdorf, Tel.: 02241 - 888 5384, info@troiline.de

Version 1, Stand 08.07.2026