

Übersicht	Seite
1 Dienstleistungen der EWE TEL GmbH.....	1
2 Zeitliche Geltung	1
3 Internetdienstleistungen	1
4 Telefondienstleistungen	2
5 Standardtarife	4
6 Optionen	4
7 Geräte	4
8 Bereitstellung	5
9 Installationsservices.....	5
10 Service.....	6

1 Dienstleistungen der EWE TEL GmbH

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „der Anbieter“) erbringt auf Basis der „Allgemeine Geschäftsbedingungen der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online-, und Datendienstleistungen“ (im Folgenden „AGB“) im Rahmen der Produkte

- swb business DSL,
- swb business DSL voice und
- swb business DSL voice+

die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen:

- Internetdienstleistungen (Abschnitt 2)
- Telefondienstleistungen (Abschnitt 3),
- Installation/Bereitstellung (Abschnitt 7), und
- soweit vereinbart, die Überlassung von Geräten (Abschnitt 6).

2 Zeitliche Geltung

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für vertragliche Leistungen und Optionen, die ab dem 8. April 2024 bestellt wurden.

3 Internetdienstleistungen

3.1 Internetzugang

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Zur Nutzung des Zugangs ist ein Internet-Modem erforderlich, welches die folgenden Schnittstellen unterstützt:

Typ	Norm
ADSL	ITU-T G.992.1 Annex B
ADSL2+	ITU-T G.992.5 Annex B
VDSL2	ITU-T G.993.2
VDSL2-Vectoring	ITU-T G.993.5

Die Funktionsfähigkeit des Internetzugangs setzt zwingend voraus, dass alle vom Kunden hierfür eingesetzten Geräte mit Strom versorgt werden. Die Versorgung der Geräte mit Strom obliegt allein dem Kunden. Im Falle eines Stromausfalls kann der Internetzugang nicht genutzt werden.

3.2 Eigenschaften des Internetzugangs

3.2.1 Datenübertragungsraten

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Datenübertragungsraten, die im Rahmen der Produkte swb business DSL, swb business voice und swb business voice+ zur Verfügung gestellt werden:

	Downstream	Upstream
swb business DSL, voice, voice+		
Minimale,	16 Mbit/s	1 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	21 Mbit/s	3 Mbit/s
maximale Datenübertragungsrate	25 Mbit/s	5 Mbit/s
Bandbreiten-Upgrade 50 Mbit/s		
Minimale,	25 Mbit/s	2,7 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	38 Mbit/s	7 Mbit/s
maximale Datenübertragungsrate	50 Mbit/s	10 Mbit/s

	Downstream	Upstream
Bandbreiten-Upgrade 100 Mbit/s		
Minimale,	54 Mbit/s	10 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	86 Mbit/s	36 Mbit/s
maximale Datenübertragungsrate	100 Mbit/s	40 Mbit/s
Basisbandbreite		
Minimale,	600 kbit/s	300 kbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	5 Mbit/s	520 kbit/s
maximale Datenübertragungsrate	10 Mbit/s	1 Mbit/s

Der Anbieter stellt dem Kunden auf dessen ausdrücklichen Wunsch hin das jeweilige Produkt mit der Basisbandbreite bereit, wenn die vorgesehene Standardbandbreite an der Anschlussanschrift (Abschnitt 7.1) nicht zur Verfügung steht. Die beworbenen Datenübertragungsraten im Down- und Upstream entsprechen den maximalen Datenübertragungsraten.

3.2.2 Einflüsse auf Übertragungsgeschwindigkeiten

Die Geschwindigkeit von Datenübertragungen im Internet unterliegt vielen Einflüssen, die teilweise außerhalb des Einflusses des Anbieters liegen. Zu diesen Einflüssen zählen unter anderem:

- physikalische Eigenschaften der Leitung wie Länge, Querschnitt und Dämpfung
- Auslastung des Internet-Backbones.

Darüber hinaus können die Datenübertragungsgeschwindigkeiten von weiteren Einflüssen außerhalb der vertraglich geschuldeten Dienstleistung beeinflusst werden, unter anderem durch:

- die Übertragungsgeschwindigkeit der Gegenstelle, z.B. eines Internet-Servers,
- die vom Kunden eingesetzten Endgeräte wie Router, PCs etc.,
- die Netzwerkinfrastruktur des Kunden wie Switches, Leitungslängen und
- insbesondere Reichweite und Signalqualität des vom Kunden ggf. verwendeten WLANs.

3.2.3 Wechselseitige Beeinflussung von Diensten

Grundsätzlich werden alle Datenpakete gleichberechtigt über die Anschlüsse des Anbieters übertragen. Um den hohen Anforderungen für die Übertragung von Echtzeitsprachkommunikation gerecht zu werden, werden alle Pakete, die Sprachdaten beinhalten, priorisiert vor sonstigen Datenpaketen übertragen. Für jede aktive Sprachverbindung werden jeweils 100 kbit/s von der zur Verfügung stehenden Datenübertragungsrate benötigt; dieser Anteil steht dann für andere Datenverbindungen nicht zur Verfügung.

3.2.4 Auswirkungen der tatsächlichen Datenübertragungsraten auf den Internetzugangsdienst

Je höher die vereinbarten Datenübertragungsraten sind, desto besser lassen sich im Allgemeinen Inhalte, Anwendungen oder Dienste nutzen. Zudem setzen Inhalte, Anwendungen oder Dienste teilweise eine bestimmte Mindesthöhe der Datenübertragungsraten voraus, um zu funktionieren.

3.2.5 Auswirkungen auf den Zugang zum offenen Internet

Eine Abweichung der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Datenübertragungsrate kann das dem Kunden nach Art. 3 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union eingeräumte Recht, Inhalte, Anwendungen oder Dienste, Informationen und Inhalte abzurufen und zu verbreiten, Anwendungen und Dienste zu nutzen und bereitzustellen und Endgeräte seiner Wahl zu nutzen, beschränken, wenn die jeweilige Abweichung besonders groß ist und dem Kunden kein alternativer Internetzugang zur Verfügung steht.

3.2.6 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Um die Qualität seines Netzes sicherzustellen, wendet der Anbieter die üblichen Verkehrsmanagementmaßnahmen an. Hierzu zählen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses insbesondere:

- Bei der Übertragung von Sprache und/oder Realtime-Diensten werden IP-Pakete priorisiert übertragen.
- Als Reaktion auf Überlastsituationen in seinem Netz kann der Anbieter zeitlich begrenzt bestimmte IP-Pakete mit veränderter Priorität übertragen.

- Bei einem Angriff auf das Netz des Anbieters oder auf den Internetzugang des Kunden kann der Anbieter zum Schutz seines Netzes oder des Internetzugangs des Kunden die zum Angriff verwendeten IP-Pakete herausfiltern.
- Bei einem Denial-of-Service-Angriff (DoS) auf den Internetzugang des Kunden kann der Anbieter zum Schutz des Internetzugangs des Kunden als ultima ratio sämtliche an dessen Internetzugang verschickten IP-Pakete so umleiten, dass sie nicht mehr an dem Internetzugang des Kunden ankommen (Blackholing). Der Anbieter wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren.

3.2.7 Auswirkungen der Verkehrsmanagementmaßnahmen

Die zuvor beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnahmen können in Ausnahmefällen bewirken, dass die Datenübertragungsraten des Internetzugangs des Kunden absinken. Im Falle eines Blackholing ist der Internetzugang vorübergehend nicht funktionstüchtig. Die zuvor beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnahmen haben weder Einfluss auf die Privatsphäre des Kunden noch auf den Schutz seiner personenbezogenen Daten.

3.2.8 Änderungen der Verkehrsmanagementmaßnahmen

Der Anbieter kann die Art und Weise und den Umfang der von ihm angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen auch während der Vertragslaufzeit entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik und der hierauf gerichteten gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben anpassen, soweit die Interessen des Kunden hierdurch nicht unzumutbar beeinträchtigt werden. In einem solchen Fall wird der Anbieter auf der Internetseite www.ewe.de eine Information über den aktuellen Stand der angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen einstellen. Die Vereinbarungen in den AGB zu Änderungen der Vertragsbedingungen finden in einem solchen Fall keine Anwendung.

3.2.9 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Der Internetzugang des Anbieters umfasst keine Mindestniveaus der Dienstqualität.

3.3 Übertragungsvolumen

Die in Abschnitt 1 genannten Produkte beinhalten einen während der Vertragslaufzeit zeitlich und volumenmäßig unbegrenzten Internetzugang (Internetfltrate), der ausschließlich für den im Auftrag genannten DSL-Anschluss gilt.

3.4 IP-Adresse

Der Anbieter teilt dem Kunden für den Internetzugang eine dynamische IP-Adresse aus einem dem Anbieter zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

Zur optionalen festen IP-Adresse siehe Abschnitt 3.6.

3.5 E-Mail-Postfach (POP3 oder IMAP)

Der Kunde erhält bis zu 10 E-Mail-Postfächer mit einem Speicherplatz von 1 Gigabyte (GB) pro Postfach. Der Anbieter speichert an den Kunden adressierte E-Mails in dem jeweiligen Postfach. Der Abruf liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Der Anbieter speichert eingegangene und noch nicht abgerufene E-Mails, soweit keine andere Speicherdauer vereinbart ist, 60 Tage lang. Ausnahme bilden hier die eingegangenen E-Mails im Spam-Ordner des im Internet vom Anbieter bereit gehaltenen E-Mail-Clients, diese werden nach 30 Tagen gelöscht. Nach Ablauf dieses Zeitraums, spätestens jedoch bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, ist der Anbieter zur Löschung berechtigt. Das E-Mail-Postfach mit allen Adressen steht dem Kunden auch sechs Monate nach Kündigung voll funktionsfähig zur Verfügung. Die Nutzung wird automatisch nach 6 Monaten deaktiviert.

3.5.1 E-Mail-Adressen

Der Kunde hat dem Anbieter anzugeben, welche E-Mail-Adressen eingerichtet werden sollen. Für die Bereitstellung dieser Adressen ist der Anbieter nicht verantwortlich. Ist nichts anderes vereinbart, richtet der Anbieter für den Kunden eine E-Mail-Adresse nach dem folgenden Muster ein: `vorname.nachname@ewe.net`

Soweit diese E-Mail-Adresse bereits vergeben ist, fügt der Anbieter nach dem Nachnamen eine Zahl oder ein anderes Zeichen ein (z.B. „vorname.nachname1@ewe.net“).

Der Kunde kann über die Funktion „Mein swb“ auf der Internetseite www.ewe.de bis zu neun weitere E-Mail-Adressen mit dem Domainteil `@ewe.net` angeben. Der Anbieter behält sich vor, die Einrichtung von E-Mail-Postfächern mit E-Mail-Adressen allein („Alias-Adressen“) ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Bei missbräuchlicher Nutzung kann der Anbieter den Zugang und die Funktion von E-Mail-Postfächern und/oder E-Mail-Adressen sperren.

3.5.2 Versendung

Der Anbieter versendet die vom Kunden über das E-Mail-Postfach übergebenen E-Mails in das Internet. Dem Kunden ist bekannt, dass E-Mails im Internet durch weitere Vermittlungsrechner (Router) übermittelt werden, mit dessen Inhabern der Anbieter teilweise keine unmittelbaren Leistungs- oder Vertragsbeziehungen unterhält. Für die Übertragung einer E-Mail im Internet sowie speziell durch fremde Rechner kann der Anbieter deshalb keine Verantwortung übernehmen. Empfangs- und Lesebestätigungen erfolgen nicht. Die Übertragung erfolgt unverschlüsselt.

3.5.3 Maximale Größe; Spam

Der Anbieter behält sich vor, die Annahme von E-Mails zum Versand oder Empfang zurückzuweisen, wenn

- diese eine Größe von mehr als 50 MB haben oder
- durch den Versand oder den Empfang der E-Mails auf andere Weise die gleichmäßige Bereitstellung von Kapazitäten für alle Kunden gefährdet erscheint (z.B. begründeter Verdacht der Versendung von „Web-Spamming“, Kettenbriefen oder „Junk-Mails“).

Der Anbieter schuldet gemäß seinen AGB nicht die Versendung von Spam-Nachrichten.

3.5.4 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Die E-Mail-Dienstleistungen des Anbieters umfassen kein Mindestniveau der Dienstqualität.

3.5.5 Weiternutzung nach Vertragsende

Der Kunde kann während eines Zeitraums von sechs Monaten nach Beendigung des Vertrages über den Internetzugang weiterhin auf die E-Mails, die der Anbieter vertragsgemäß bereitgestellt hat, zugreifen und an eine von ihm festgelegte andere E-Mail-Adresse weiterleiten. Nach Ablauf der sechs Monate deaktiviert der Anbieter die Nutzung der E-Mail-Postfächer und löscht noch gespeicherte E-Mails.

3.6 Option Feste IP-Adresse

Der Kunde kann optional und gegen zusätzliches Entgelt je Anschluss anstelle einer dynamischen IP-Adresse eine feste öffentliche IP-Adresse beauftragen. Die feste IP-Adresse verbleibt im Eigentum des Anbieters und ist nicht übertragbar. Die feste IP-Adresse kann nicht im Rahmen des Produkts „Dezentrale Firewall“ des Anbieters eingesetzt werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung der gleichen IP-Adressen für die Dauer der gesamten Vertragslaufzeit. Bei Kündigung der Option wird wieder eine dynamische IP-Adresse zugewiesen.

4 Telefoniedienstleistungen

4.1 Anschluss im Teilnehmeranschlussnetz

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen der Produkte swb business DSL voice und swb business DSL voice+ an der Anschlussanschrift (Abschnitt 7.1) einen IP-basierten Telefonanschluss zur Verfügung. Je nach Produktkategorie handelt es sich um unterschiedliche Anschlussvarianten, und zwar wie folgt:

- swb business DSL voice: Internet-Zugang und Festnetz-Telefonanschluss mit Einzelrufnummern,
- swb business DSL voice+: Internet-Zugang mit durchwahlfähigem Punkt-zu-Punkt Telefonanschluss zum Betrieb einer TK-Anlage.

Der Anbieter stellt den IP-basierten Telefonanschluss mit zwei Sprachkanälen bereit, so dass zwei Telefonverbindungen parallel möglich sind. Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde weitere Sprachkanäle bestellen. Die Anzahl der möglichen Sprachkanäle wird begrenzt durch die maximale Upload-Datenübertragungsraten.

4.2 Rufnummern

Der Anbieter teilt dem Kunden Rufnummern entsprechend den gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben zu, und zwar wie folgt:

- swb business DSL voice: drei Einzelrufnummern; auf Wunsch bis zu 10 Einzelrufnummern;
- swb business DSL voice+: einen Rufnummernblock, bestehend aus Rufnummer und Durchwahlbereich.

4.3 Portierung

Sofern dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde am selben Standort verbleibt, kann er diese Rufnummern im Rahmen der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben an Stelle neuer Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportierung). Verant-

wortlich für die Durchführung einer vom Kunden beauftragten Portierung bleibt ausschließlich der bisherige Teilnehmernetzbetreiber. Jede Leistungserbringung durch den Anbieter hinsichtlich der zu portierenden Rufnummer ist davon abhängig, dass der bisherige Teilnehmernetzbetreiber im Auftrag des Kunden die Portierung der Rufnummern rechtzeitig durchführt. Anderenfalls ist dem Anbieter die Leistungserbringung technisch bis zur Durchführung der Portierung unmöglich. In diesem Fall bleibt der Vertrag mit der Maßgabe bestehen, dass die Leistungspflicht des Anbieters erst mit der Portierung der Rufnummer beginnt.

4.4 Verbindungen

4.4.1 Herstellen von Telefonverbindungen

Der Kunde kann im Rahmen der Verfügbarkeit des Internetzugangs (Abschnitt 10.1) an dem Anschluss mit Hilfe angeschlossener, geeigneter Endgeräte Gesprächsverbindungen entgegennehmen und Gesprächsverbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit der Anbieter mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und die anderen Anschlüsse technisch erreichbar sind. Soweit der Anbieter den Zugang zu Diensten Dritter anbietet (z.B. Auskunftsdienste, 118XY-Nummern oder andere sog. Mehrwertdienste), hat der Anbieter keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn der Anbieter den Dienst in seiner Preisliste nennt.

4.4.2 Mehrwertdienste, Auskunftsdienste und Sonderrufnummern

Der Anbieter ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele zu Mehrwertdiensten mit Dienste-Angeboten wie bspw. Premium-Dienste (0900 ...), Satellitendienste, bestimmte 118-Auskunftsdienste oder entsprechende Dienste im Ausland) zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen (z.B. zu stellende Sicherheiten in angemessenem Umfang) frei zu schalten.

Der Anbieter trennt Anrufe zu Premium-Diensten (0900 ...) grundsätzlich nach 60 Minuten, um das Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko zu minimieren. Bei Anrufen zu anderen Sonderrufnummern und Mehrwertdiensten sowie zu Rufnummern, die mehr als 2 Euro pro Minute kosten, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Verbindungen zur Missbrauchsvorbeugung nach Ablauf von 60 Minuten zu trennen; ein Anspruch des Kunden auf diese Sperre besteht nicht. Ein erneuter Verbindungsaufbau ist jederzeit möglich, soweit nicht ein anderer Grund zur Sperre vorliegt.

Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten hat der Kunde einen möglichen Tarifwechsel der Verbindung bei einer von ihm durch den Auskunftsdienst gewünschten Weitervermittlung zu beachten. Bei solchen Verbindungen ist es dem Anbieter aus technischen Gründen nur möglich, in einem Einzelverbindungsanruf die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber das Ziel der Weitervermittlung darzustellen.

4.4.3 Notrufe

Verbindungen zu den Notruf-Nummern 110 und 112 können hergestellt werden. Dies erfordert zwingend eine Versorgung aller Endgeräte mit Strom. Im Falle eines Stromausfalls kann der Anschluss nicht genutzt werden.

Bei Notrufen wird die Anschlussanschrift (Abschnitt 8.1) an die Leitstelle übermittelt. Schäden, die durch die Nutzung des Anschlusses an einem anderen Ort als der hinterlegten Anschlussadresse entstehen, verantwortet der Kunde.

4.4.4 Kein Call by Call; kein Preselection

Leistungen so genannter Verbindungsnetzbetreiber (Call-by-Call- oder Preselection-Leistungen) können nicht genutzt werden.

4.5 Standardleistungsmerkmale

Der Telefonanschluss verfügt über die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale. Der Kunde kann die Leistungen nur nutzen, wenn er über ein geeignetes Endgerät verfügt.

4.5.1 Telefax-Unterstützung für Gruppe-3-Fax (G3)

Telefaxe können mit dem Standard Gruppe-3-Fax (G3) verschickt werden.

4.5.2 Anklopfen

Dieses Merkmal ermöglicht die Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal (Anklopfen). Der Kunde kann dieses Merkmal an seinem Endgerät selbst ein- und ausschalten.

4.5.3 Halten/Rückfragen/Makeln

Dieses Merkmal ermöglicht die wechselseitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Anschluss aus, ohne zwischenzeitlich die Verbindung trennen zu müssen. Die hierzu hergestellten zusätzlichen Verbindungen sind entsprechend der vereinbarten Preisliste zu vergüten.

4.5.4 Konferenzschaltung

Das Merkmal ermöglicht die gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Anschluss aus, wobei alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können. Die hierzu hergestellten zusätzlichen Verbindungen sind entsprechend der vereinbarten Preisliste zu vergüten.

4.5.5 Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Kunden wird bei abgehenden Anrufen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht in den Einstellungen seines Endgerätes unterdrückt. Auf Wunsch des Kunden kann der Anbieter eine dauerhafte Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (Calling Line Identification Restriction (CLIR)) einrichten. Bei Notrufen (110, 112) wird die Rufnummer immer übermittelt.

4.5.6 Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des Anrufes übermittelt (Calling Line Identification Presentation (CLIP)), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt. Auf Wunsch des Kunden kann der Anbieter eine dauerhafte Unterdrückung der Rufnummernübermittlung für eingehende Anrufe einrichten.

4.5.7 Anrufweiterschaltung vom Anschluss des Kunden

Der Anbieter kann auf Wunsch des Kunden kostenpflichtig eine Weiterschaltung ankommender Verbindungen von dem Anschluss des Kunden zu einem von diesem gewünschten Anschluss einrichten. Die Einrichtung ist kostenpflichtig gemäß der jeweils gültigen Preisliste.

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist und versichert dies mit der Einstellung der Anrufweiterleitung.

4.5.8 Individuelle Sperre abgehender Anrufe

Der Kunde kann an seinem Anschluss Sperren für abgehende Wahlverbindungen einrichten, ändern und aufheben.

4.5.9 Individuelle Sperre ankommender Anrufe

Der Kunde kann an seinem Anschluss Sperren für ankommende Wahlverbindungen einrichten, ändern und aufheben.

4.6 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale

Der Anbieter erbringt die nachfolgend aufgeführten zusätzlichen Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der im Zeitpunkt der Beauftragung der zusätzlichen Leistung geltenden Preisliste bestimmt. Die Nutzung setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.

4.6.1 Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden und unter Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben kann der Anbieter dem Kunden eine neue Rufnummer aus dem ihm von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalt zur Verfügung stellen.

4.6.2 Fangschaltung

Bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schriftlich eine Schaltung beantragen, um den Anschluss festzustellen, von dem die Anrufe ausgehen (sog. „Fangschaltung“).

4.6.3 Virtuelle Rufnummer

Der Zusatzdienst „Virtuelle Rufnummer“ ermöglicht die Umleitung einer Rufnummer (virtuellen Rufnummer) zu einem beliebigen Ziel mittels einer Rufumleitung. Der Anbieter kann diesen Dienst nur zur Verfügung stellen, wenn der Kunde die Einhaltung der rechtlichen und regulatorischen Vorgaben schriftlich nachweist. Zu diesen schriftlich nachzuweisenden Voraussetzungen zählt unter anderem, dass der Kunde in dem Ortsnetz, zu dem die virtuelle Rufnummer gehört, über einen Wohnsitz oder Betriebsitz verfügt. Die Abrechnung der umgeleiteten Verbindungen erfolgt gemäß des mit dem Kunden vereinbarten Tarifs. Die Durchwahlfähigkeit geht hierbei verloren. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Umleitungen ist begrenzt. Die Zuteilung der Rufnummer erfolgt unter den im Auftragsformular genannten Voraussetzungen.

4.6.4 Sperre für R-Gespräche

Zum Schutz vor kostenpflichtigen, eingehenden Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche), kann der Kunde den Anbieter beauftragen, seine Rufnummer/n auf die Sperrliste für R-Gespräche der Bundesnetzagentur gem. § 66j TKG setzen zu lassen. Die Löschung von der Sperrliste ist kostenpflichtig.

4.6.5 CLIP-no-Screening

Die Funktion CLIP-no-Screening ermöglicht es dem Kunden, unter Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben beliebige Rufnummern in das öffentliche Telekommunikationsnetz zu übermitteln. Dabei wird die von der Vermittlungsstelle vorgenommene Prüfung der Rufnummern (screening) abgeschaltet. Der Kunde muss ein Nutzungsrecht an allen übermittelten Rufnummern haben. Deutsche Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste oder Premium-Dienste sowie Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste dürfen nicht als Rufnummer übermittelt werden. Der Kunde ist für die Einhaltung aller mit der Verwendung der zusätzlichen Rufnummer verbundenen rechtlichen Pflichten verantwortlich.

4.7 Elektronischer Einzelverbindungsanfrage Online

Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde den Anbieter damit beauftragen, ihm anstelle des Standard-Einzelverbindungsanfrages einen elektronischen Einzelverbindungsanfrage Online zur Verfügung zu stellen. Für den elektronischen Einzelverbindungsanfrage Online gelten die Bestimmungen in den AGB zum Standard-Einzelverbindungsanfrage, jedoch mit den folgenden Abweichungen:

- Der elektronische Einzelverbindungsanfrage Online ist ausschließlich online im persönlichen Rechnungsarchiv des Kunden abrufbar und
- die in ihm enthaltenen Verbindungsdaten können digital ausgewertet werden.

4.8 Sonderdienste

Für den Betrieb von Sonderdiensten Dritter wie z.B. Gefahrenmeldeanlagen, Hausnotruf, EC-Cash, Aufzugsnotrufsysteme, Überwachungssystemen jeglicher Art, Steuerung von Geräten einschließlich EDV-Systemen aus der Ferne etc. gilt Folgendes:

Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher technischer Konstellationen, bedingt u.a. durch unterschiedliche Geräte, Systeme, Softwarestände, Schnittstellen usw. der für den Sonderdienst verwendeten, nicht vom Anbieter stammenden Einrichtungen, ist es dem Anbieter nicht möglich, einen funktionierenden Betrieb des Sonderdienstes zu gewährleisten. Der Kunde verwendet deshalb Sonderdienste auf eigene Gefahr. Abhängig von der Funktionsweise eines Sonderdienstes können Einschränkungen an IP-basierten Anschlüssen auftreten. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, zu prüfen und sicherzustellen, dass der Sonderdienst funktionsfähig ist.

4.9 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Anbieter Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Datenredaktion der Telekom Deutschland GmbH oder an einen anderen Telefonverzeichnisdienst. Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlussanschrift des Kunden regional zugeordnet. Der Anbieter schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

4.10 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Die Telefondienstleistungen des Anbieters umfassen kein Mindestniveau der Dienstqualität.

5 Standardtarife

Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte einschließlich derjenigen für die Überlassung des Internetzugangs und/oder für die Erbringung der Telefoniedienstleistungen ergeben sich aus der vereinbarten Preisliste.

Bei einer zeitbasierten Abrechnung erfolgt die Ermittlung der Nutzungsentgelte anhand der Dauer der hergestellten Verbindungen. Die Dauer einer Verbindung ist der Zeitraum vom Zustandekommen der Verbindung bis zur Trennung der Verbindung. Der Anbieter rechnet die Verbindungen gemäß der in der jeweils gültigen Preisliste festgelegten Taktung des Tarifs ab.

Bei einer pauschalen Abrechnung (Flatrate) erfolgt keine Berechnung von Verbindungen zu denjenigen Zielen, die gemäß der jeweils gültigen Preisliste von der Flatrate erfasst sind, soweit sich aus den nachfolgenden Abschnitten 5.1 und 5.2 nichts Abweichendes ergibt.

5.1 Von der Flatrate-Abrechnung ausgenommene Verbindungen

Von der Flatrate Abrechnung ausgenommen sind folgende Verbindungen:

- Gespräche zu Servicrufnummern;
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwahlverbindungen);

- Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen;
- Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen;
- Verbindungen zu Sonderrufnummern;
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines);
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt;
- Anrufweiterleitungen und
- Konferenzschaltungen.

Die Entgelte für diese Verbindungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste; soweit sie dort nicht explizit aufgeführt sind, gelten die Entgelte für nationale oder, wenn das Verbindungsziel im Ausland gelegen ist, für internationale Verbindungen.

5.2 Von der Flatrate-Abrechnung ausgenommene Personengruppen

Die Flatrates gelten zudem nicht gegenüber den folgenden Personengruppen:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (wie z.B. Anbieter von Call-Centern, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten);
- Anbieter von Mehrwertdiensten;
- Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen;
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen;
- öffentliche Verwaltungen;
- Finanzinstitute und
- Krankenhäuser.

Flatrates für Verbindungen in Mobilfunknetze gelten nicht gegenüber den zuvor in diesem Abschnitt genannten Personengruppen sowie nicht gegenüber Anbietern von Transportdienstleistungen wie insbesondere Speditionen und Taxidienste.

Anstelle der Flatrate-Tarife treten in diesen Fällen die in der Preisliste vereinbarten Standard-Tarife.

6 Optionen

6.1 Option Festnetz Inklusivminuten

Nach Vereinbarung der Option Festnetz Inklusivminuten kann der Kunde für die Dauer der jeweils vereinbarten Anzahl von Minuten Gespräche für 0 ct in das nationale Festnetz führen. Der erste Monatszeitraum beginnt mit der Freischaltung der Option. Über das Kontingent hinausgehende Minuten werden nach dem in der Preisliste für die jeweils hergestellte Verbindung aufgeführten Tarif abgerechnet. Nicht genutztes Minutenkontingent ist nicht in den nächsten Monat übertragbar. Die Regelungen in Abschnitt 5.1 zu den von einer pauschalen Abrechnung ausgenommenen Verbindungen gelten entsprechend, jedoch mit der folgenden Ausnahme: Anrufweiterleitungen werden bei der Berechnung der Festnetz Inklusivminuten berücksichtigt.

6.2 Option Mobilfunk Inklusivminuten

Nach Vereinbarung der Option Mobilfunk Inklusivminuten kann der Kunde für die Dauer der jeweils vereinbarten Anzahl von Minuten Gespräche für 0 ct in die nationalen Mobilfunknetze führen. Der erste Monatszeitraum beginnt mit der Freischaltung der Option. Über das Kontingent hinausgehende Minuten werden nach dem in der Preisliste für die jeweils hergestellte Verbindung aufgeführten Tarif abgerechnet. Nicht genutztes Minutenkontingent ist nicht in den nächsten Monat übertragbar. Die Regelungen in Abschnitt 5.1 und zu den von einer pauschalen Abrechnung ausgenommenen Verbindungen gelten entsprechend, jedoch mit der folgenden Ausnahme: Anrufweiterleitungen werden bei der Berechnung der Mobilfunk Inklusivminuten berücksichtigt.

6.3 Option Session Border Controller Funktionalität

Nach Vereinbarung der Option Session Border Controller Funktionalität (SBC Funktionalität) richtet der Anbieter auf einem von ihm überlassenen Endgerät AudioCodes Multi-Service Business Router M500(L) die Funktion Session Border Controller ein. Mit Hilfe der SBC Funktionalität kann auf Basis der SIP- und RTP-Protokolle ein zusätzlicher Schutz vor unbefugten Zugriffen aus dem Internet auf die IP-TK-Anlage des Kunden erreicht werden. Ein integrierter back-to-back user agent trennt die Telefonie zwischen LAN und WAN. Das für die Option SBC Funktionalität zu zahlende Entgelt ist abhängig von der Anzahl der genutzten Sprachkanäle.

Die SBC Funktionalität ist kein Ersatz für die gängigen, dem Kunden obliegenden Maßnahmen zum Schutz von IP-TK-Anlagen, sondern ergänzt diese. Die SBC Funktionalität funktioniert ausschließlich mit Endgeräten des Typs AudioCodes Multi-Service Business Router M500(L). Wird die SBC Funktionalität genutzt, kann ausschließlich der Codec G.711 verwendet werden.

7 Geräte

7.1 DSL business-Router des Anbieters

Soweit der Anbieter dem Kunden einen DSL business-Router überlassen hat, gelten die nachfolgenden Vereinbarungen.

7.1.1 Eigenschaften

Ein DSL business-Router stellt den Zugang zum Internet her und kann, je nach Modell, auch Sprachverbindungen bereitstellen.

7.1.2 Konfiguration und Updates

Vom Anbieter gelieferte DSL business-Router sind vorkonfiguriert und werden, sobald sie erstmalig an einem business DSL-Internetanschluss des Anbieters angeschlossen werden, automatisch mit den für den Betrieb erforderlichen Daten versorgt.

Der Anbieter ist berechtigt, auf dem DSL business-Router jederzeit eine Softwareaktualisierung vorzunehmen, wenn dadurch die Stabilität der Dienste verbessert werden kann oder neue Dienste zur Verfügung gestellt werden können. Die Erreichbarkeit der Dienste wird dadurch für den Kunden in der Regel nur kurzfristig unterbrochen.

7.1.3 Abruf von Informationen

Um einen stabilen Betrieb der Telekommunikationsdienstleistungen zu gewährleisten, ist der Anbieter ferner berechtigt, über den Internetzugang jederzeit die folgenden Informationen vom DSL business-Router abzurufen:

- Informationen, die der Anbieter im Zuge der Konfiguration oder einer Softwareaktualisierung (oben Abschnitt 7.1.2) auf den DSL business-Router übertragen hat;
- Informationen über die Eigenschaften des DSL business-Routers, wie insbesondere den Stand der Firmware oder die Version der Hardware;
- Informationen über die Eigenschaften des vom Anbieter zur Verfügung gestellten Internetzugangs, wie insbesondere Informationen über Leitungsfehler oder die Synchronisation.

Bei Anfragen des Kunden (zum Beispiel im Zuge einer Störungsmeldung) ist der Anbieter berechtigt, nach vorheriger Einwilligung des Kunden und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen weitere Informationen vom DSL business-Router abzurufen. Zu diesen weiteren Informationen können insbesondere die Einstellungen des drahtlosen Netzwerkes (WLAN) und des drahtgebundenen Netzwerkes (LAN), die Rufnummernzuordnung und eine Protokolldatei (mit Informationen über das Ein- und Auswählen in das Internet) zählen.

Der Anbieter kann in keinem Fall Passwörter des Kunden auslesen.

7.2 Eigener Router des Kunden

Der Kunde ist für eigene, nicht vom Anbieter überlassene Router selbst verantwortlich. Insbesondere obliegt dem Kunden in diesem Fall die ordnungsgemäße Einrichtung und Konfiguration des Routers. Der Anbieter kann nicht gewährleisten, dass die Konfiguration automatisch erfolgt.

7.3 Eigene TK-Anlage des Kunden

Soweit an dem Router eine IP-Schnittstelle zur Verfügung steht, kann der Kunde unter den nachfolgenden Bedingungen eine eigene IP-TK-Anlage verwenden:

Der Kunde muss für eine hinreichende Verbindung zwischen der IP-Schnittstelle am Router und der IP-TK-Anlage sorgen. Die IP-TK-Anlage muss das Session Initiation Protocol (SIP) entsprechend der SIP-Trunk Spezifikation des Anbieters in der jeweils aktuellen Version unterstützen. Die SIP-Trunk Spezifikation des Anbieters orientiert sich an SIPconnect.

Der Anbieter stellt dem Kunden auf Wunsch eine Liste mit erfolgreich getesteten IP-TK-Anlagen und/oder die technische Spezifikation des SIP Anschlusses des Anbieters bereit. Die Bereitstellung kann auch erfolgen, indem der Anbieter diese Informationen auf seiner Homepage im Internet veröffentlicht.

Für die Einrichtung und Konfiguration der IP-TK-Anlage sowie für ihre Kompatibilität mit den Dienstleistungen des Anbieters ist allein der Kunde verantwortlich. Der Anbieter übernimmt keinen Service für die IP-TK-Anlage des Kunden.

Der Kunde hat bei der Einrichtung der IP-TK-Anlage insbesondere auf einen wirksamen Schutz vor Hackerangriffen und vor Manipulationen durch Dritte zu achten.

Bei Verwendung einer IP-TK-Anlage gilt zudem Folgendes:

- Pro angefangene 50 Sprachkanäle sind maximal 2 Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, CAPS) möglich.
- Pro IP:Port Kombination sind maximal 10 CAPS möglich.
- Die Anzahl maximal gleichzeitig zulässiger Registrierungen je IP:Port Kombination beträgt bei swb business DSL voice+ 30 und bei swb business DSL voice 60.

8 Bereitstellung

8.1 Anschluss

Der Anbieter stellt dem Kunden einen DSL-Anschluss in seinem Teilnehmeranschlussnetz zur Verfügung. Der Anschluss wird an dem im Auftrag genannten Ort (Anschlussanschrift) am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt (Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE)) bereitgestellt.

8.2 Hausinterne Verbindung

Dem Kunden obliegt es, die hausinterne Verbindung der TAE mit seinen Endgeräten herzustellen. Im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung kann der Anbieter die Installation der hausinternen Verbindung und weitere hiermit im Zusammenhang stehenden Dienstleistungen durchführen. Der Anbieter stellt dem Kunden diese Dienstleistung gesondert in Rechnung.

8.3 Gegenseitige Beeinflussung

Bei Nutzung von mehreren breitbandigen Anschlüssen innerhalb derselben Räumlichkeiten kann bei paralleler Nutzung eine gegenseitige Beeinflussung der an den Anschlüssen erbrachten Telekommunikationsdienstleistungen nicht ausgeschlossen werden.

9 Installationsservices

Der Kunde kann optional und gegen gesondertes Entgelt die nachfolgend beschriebenen Installationsservices bestellen. Für die Ausführung des Installationsservices gelten die Bedingungen in Abschnitt 9.5.

9.1 Installationsservice Zugang & Verbindung

Bei Vereinbarung des Installationsservices Zugang & Verbindung führt der Anbieter die folgenden Dienstleistungen aus:

- Anschluss und Verkabelung des von dem Anbieter gelieferten Routers;
- Grundeinrichtung der Internet-Einwahldaten und Telefonie, soweit keine automatische Konfiguration stattfindet;
- Prüfung der Funktion des Internetzugangs des bestellten Produktes, bei DSL-Anschlüssen vom Anschlusspunkt Linientechnik (APL), bei Glasfaser-Produkten ab Hausübergabepunkt (HÜP), jeweils bis zum Übergabepunkt in der Wohnung;
- Soweit notwendig: Umbau des Netzabschlusses gemäß der Spezifikation des Telekommunikationsproduktes, Rückbau vorhandener, aber nicht mehr benötigter Altkomponenten (wie Splitter, NTBA etc.);
- Anschluss einer IP-TK-Anlage an den vom Anbieter gelieferten Router, ohne weitere Konfiguration der IP-TK-Anlage;
- Anschluss von bis zu vier Endgeräten (z.B. PC, Notebook, Tablet, Zuhause-TV-UHD-Receiver, Handtelefone; FireTV; SmartHome-Gerät) an den Router via WiFi, DECT oder LAN;
- Konfiguration von Rufumleitung und Telefonbuch; Rufnummernzuweisung auf dem Router.

9.2 Installationsservice Einrichtung, E-Mail & Programme

Bei Vereinbarung des Installationsservices Einrichtung, E-Mail & Programme führt der Anbieter die folgenden Dienstleistungen aus:

- Anschluss von bis zu vier Endgeräten (z.B. PC, Notebook, Tablet, Zuhause-TV-UHD-Receiver, Handtelefone; FireTV; SmartHome-Gerät) mit dem Router via WiFi, DECT oder LAN inkl. Installation jeweils einer zugehörigen Anwendung/App. pro Endgeräte;
- Einrichtung von E-Mail-Postfächern und E-Mail-Adressen;
- Kurze Einweisung in die Nutzung des Online-Zugangs des Anbieters (Browser/E-Mail-Programm).

9.3 Installationsservice Erweiterung Netz vor Ort

Bei Vereinbarung des Installationsservices Erweiterung Netz vor Ort führt der Anbieter die folgenden Dienstleistungen aus:

- Installation eines Kabels (LWL-Patchkabel, CuDa) mit einer Länge von bis zu 10 Metern und Montage einer Anschlussdose;
- Erstellung eines Wand- oder Deckendurchbruchs;
- Aufbau eines WiFi-Netzes;
- Einbindung eines Access-Points (WLAN-Bridge, Repeater oder Switch);
- Herstellen einer LAN-Ersatzlösung zur Überwindung von Etagen (via Power-Line oder WiFi-Mesh);

Diese Dienstleistung umfasst die Überlassung des folgenden Kleinmaterials: Ethernet-Patchkabel, Aufputzdose (TAE; Ethernet) und Kabelkanal (Kunststoff).

9.4 Installationservice Technik individuell

Bei Vereinbarung des Installationservices Technik individuell führt der Anbieter über einen Zeitraum von maximal 60 Minuten die folgenden Dienstleistungen aus:

- Telekommunikationsnahe Dienstleistungen, die nicht in dem Leistungsumfang der zuvor beschriebenen Installationservices enthalten sind;
- Übernahme von Mitwirkungspflichten des Kunden (Firmware-Update, Prüfaufträge), soweit die Mitwirkung nicht persönlich durch den Kunden zu erbringen ist.

9.5 Weitere Bedingungen für die Ausführung der Installationservices

Der Anbieter führt die vereinbarten Installationservices zu den nachfolgenden Bedingungen aus.

9.5.1 Anfahrtspauschale

Für jeden Termin vor Ort wird die in der vereinbarten Preisliste ausgewiesene Anfahrtspauschale fällig.

9.5.2 Zusätzliche Dienstleistungen

Der Anbieter und der Kunde können sich vor Ort darauf einigen, dass der Anbieter weitere Dienstleistungen vor Ort erbringt. Solche zusätzlichen Dienstleistungen rechnet der Anbieter nach Aufwand (angefangene 15 Minuten) gemäß der vereinbarten Preisliste ab.

9.5.3 Zeiten, in denen die Installationservices erbracht werden

Der Anbieter erbringt die Installationservices nach Vereinbarung eines Installationsstermins zu den folgenden Zeiten:

Im Standardfall	Bei Vereinbarung von Servicezeiten Plus
Montag bis Freitag, zwischen 08.00 Uhr und 20:00 Uhr	Montag bis Freitag, zwischen 06.00 Uhr und 20:00 Uhr
Samstag zwischen 08.00 Uhr und 16:00 Uhr	Samstag zwischen 06.00 Uhr und 16:00 Uhr
Nicht an gesetzlichen Feiertagen	Nicht an gesetzlichen Feiertagen

9.5.4 Nicht umfasste Dienstleistungen

Die folgenden Dienste und Teile sind nicht Teil der Installationservices und auch nicht im Einzelfall bestellbar:

- Arbeiten an der Elektroinstallation;
- Entsorgung;
- Geräte und Materialien, die nicht ausdrücklich Bestandteil der oben beschriebenen Installationservices sind;
- über die Konfiguration eines Internetzugangs hinausgehende Konfiguration von Endgeräten;
- Programmierung und/oder Konfiguration einer IP-TK-Anlage;
- Rückbau von aktiven Netzelementen. Aktive Netzelemente des Anbieters sind dadurch gekennzeichnet, dass sich auf ihnen ein Aufkleber mit einer Netzelemente-Nummer befindet; sie werden ausschließlich auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung (dedizierter Rückbauauftrag) entfernt.
- Herstellung eines Brandschotts;

9.5.5 Mitwirkungspflichten des Kunden

Zusätzlich zu den in den AGB vereinbarten Mitwirkungspflichten gilt:

- Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Ausführung der im Rahmen des Installationservices auszuführenden Dienstleistungen im erforderlichen und zumutbaren Rahmen. Insbesondere gewährt der Kunde dem Anbieter Zutritt zu den Räumen, in denen die geschuldete Leistung zu erbringen ist.
- Kann der vereinbarte Termin nicht wahrgenommen werden aus Gründen, die vom Kunden zu vertreten sind, trägt der Kunde die dadurch entstehenden Mehrkosten.
- Soweit Tätigkeiten an Hard- und/oder Software vereinbart sind, obliegt es dem Kunden, zuvor Sicherheitskopien der auf der fraglichen Hardware gespeicherten Daten anzufertigen.

10 Service

10.1 Verfügbarkeit

Für den Internetzugang gilt eine Verfügbarkeit von 97,5 % im Jahresmittel. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Abschnitt 9.3 bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

10.2 Störungen

Die nachfolgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt 10.2 gelten, soweit der Kunde keine abweichenden Bedingungen zur Störung individuell mit dem Anbieter vereinbart hat.

Ist § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) anwendbar, dann gelten die nachfolgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt 10.2 zudem nur, soweit der Kunde nicht auf die Anwendung des § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) verzichtet hat.

10.2.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Meldungen des Kunden von Störungen der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen nimmt der Anbieter täglich rund um die Uhr in Textform und telefonisch unter den hierfür eingerichteten Servicenummern entgegen.

10.2.2 Störungsbeseitigung

Der Anbieter bearbeitet und beseitigt Störungen wie folgt:

- a) Störungen der Telefondienstleistung und des Internetzugangs Störungen

- der Telefondienstleistungen (Abschnitt 4),
- des Internetzugangs (Abschnitt 3),

beseitigt der Anbieter unverzüglich, nachdem der Kunde die Störung bei dem Anbieter gemeldet hat, es sei denn, der Kunde hat die Störung selbst zu vertreten.

Meldet der Kunde eine solche Störung, dokumentiert der Anbieter gegenüber dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung.

Wenn der Anbieter eine solche Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, informiert er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

- b) Sonstige Störungen

Störungen, die keine der unter a) aufgeführten Dienstleistungen betreffen (wie z.B. Störungen der E-Mail-Dienstleistung), beseitigt der Anbieter in der Regel innerhalb der Servicebereitschaftszeit binnen einer Frist von 8 Stunden, beginnend mit der Meldung der Störung (Entstörungsfrist für sonstige Störungen). Die Servicebereitschaftszeit ist Montag bis Freitag von 7.00 bis 18.00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage). Störungen werden innerhalb der Entstörungsfrist für sonstige Störungen zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Die Entstörungsfrist für sonstige Störungen gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Entstörungsfrist für sonstige Störungen überschritten werden. Vom Kunden verantwortete Verzögerungen, beispielsweise durch fehlende Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörungsfrist für sonstige Störungen nicht angerechnet.

10.2.3 Vereinbarung eines Kundendienst- oder Installationstermins

Wenn der Anbieter mit dem Kunden einen Kundendienst- oder Installationstermin vereinbart, dokumentiert er dies gegenüber dem Kunden.

10.2.4 Mitwirkungspflicht

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Im Rahmen dieser Mitwirkungspflicht obliegt es dem Kunden insbesondere:

- Zugriff auf die im Rahmen der Vertragserfüllung eingesetzten Telekommunikationseinrichtungen (wie z.B. APL, TAE usw.) zu gewähren;
- Zutritt zum Grundstück und zu den Telekommunikationseinrichtungen zu gewähren;
- während einer Entstörung vor Ort zugegen zu sein und alle für die Entstörung erforderlichen Informationen zu geben;
- einfache, übliche und zumutbare Tätigkeiten durchzuführen, wie z.B. einen Neustart (Reboot) des Routers durchzuführen oder Support-Daten zu erstellen.

10.2.5 Entschädigung für vollständige Ausfälle von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs

Beseitigt der Anbieter eine Störung von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs (oben Abschnitt 10.2.2 Buchstabe a) nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls dieses Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn,

- der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten oder
- die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf
 - › gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz,
 - › der Verordnung (EU) 2015/2120,
 - › sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder
 - › höherer Gewalt.

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.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung wegen des vollständigen Ausfalls des Dienstes hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung wird auf einen solchen Schadensersatz angerechnet; ein solcher Schadensersatz wird auf die Entschädigung angerechnet.

10.2.6 Entschädigung wegen eines versäumten Kundendienst- oder Installationstermins

Informationen zur Entschädigung eines versäumten Kundendienst- oder Installationstermins sind im Abschnitt „Entschädigungen und Erstattungen“ der AGB zu finden.

10.3 Wartungsfenster

Erforderliche Wartungen führt der Anbieter an den Tagen Montag bis Freitag in dem Zeitraum 0.00 bis 6.00 Uhr (Wartungsfenster) durch, jedoch in der Regel an höchstens vier Tagen im Monat. Sind dringende Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters erforderlich, wird der Anbieter den Kunden hierüber mindestens 5 Werktage zuvor per E-Mail an die E-Mail-Adresse informieren, an die der Anbieter auch die Rechnungen sendet.

Stand: 8. April 2024