

der EWE TEL GmbH für swb business DSL, voice und voice+

1	Dienstleistungen der EWE TEL GmbH	1
2	Internetdienstleistungen	1
3	Telefoniedienstleistungen	2
4	Standardtarife	3
5	Optionen	3
6	Geräte	3
7	Installation/Bereitstellung	4
8	Service	4

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 Leistungen:

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

2 Internetdienstleistungen

2.1 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.

2.2 Datenübertragungsraten

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Datenübertragungsraten, die von den Produkten swb business DSL, swb business voice und swb business voice+ zur Verfügung gestellt werden:

	Downstream	Upstream
swb business DSL, voice, voice+		
Minimale,	2.048 kbit/s	256 kbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	10.500 kbit/s	868 kbit/s
maximale Datenübertragungsrate	16.000 kbit/s	1.024 kbit/s
Bandbreiten-Upgrade 50 Mbit/s		
Minimale,	16.000 kbit/s	1.024 kbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	36.500 kbit/s	7.000 kbit/s
maximale Datenübertragungsrate	50.000 kbit/s	10.000 kbit/s
Bandbreiten-Upgrade 100 Mbit/s		
Minimale,	54.000 kbit/s	10.000 kbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	86.250 kbit/s	37.000 kbit/s
maximale Datenübertragungsrate	100.000 kbit/s	40.000 kbit/s

Die beworbenen Datenübertragungsraten im Down- und Upload entsprechen den maximalen Datenübertragungsraten.

2.3 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 WLANs.

2.4 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.

2.5 Übertragungsvolumen

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

2.6 IP-Adresse

Der Anbieter teilt dem Kunden für den Internetzugang eine dynamische IP-Adresse (IPv4) aus einem dem Anbieter zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

Zur optionalen festen IP-Adresse siehe Abschnitt 2.8.

2.7 E-Mail-Postfach

Der Kunde erhält bis zu 10 E-Mail-Postfächer mit einem Speicherplatz von 1 GB pro Postfach. Der Anbieter speichert an den Kunden adressierte E-Mails in dem jeweiligen Postfach 60 Tage lang. Der Abruf liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Die 60-Tage-Speicherfrist gilt nicht, soweit

- ausdrücklich eine andere Speicherdauer vereinbart ist oder
- eingegangene E-Mails durch das vom Anbieter verwendete Klassifizierungsverfahren als Spam identifiziert und in den Spam-Ordner des E-Mail-Postfachs eingeordnet wurden; solche E-Mails werden nach 30 Tagen gelöscht.

Nach Ablauf der Speicherfrist, spätestens jedoch bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, ist der Anbieter zur Löschung berechtigt.

2.7.1 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, generiert der Anbieter automatisch eine E-Mailadresse für den Kunden.

Der Kunde kann über die Funktion „Mein swb“ auf der Internetseite

www.swb-gruppe.de

- bis zu neun weitere E-Mail-Adressen angeben und
- für jede der neun E-Mail-Adressen jeweils fünf Alias-Adressen nach dem Muster „alias@swbmail.de“ angeben.

Weitere E-Mail-Adressen sind kostenpflichtig.

2.7.2 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.

2.7.3 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 nicht die Versendung von Spam-Nachrichten, siehe hierzu auch die AGB.

2.8 Option Feste IP-Adresse

Der Kunde kann optional und gegen zusätzliches Entgelt je Anschluss anstelle einer dynamischen IP-Adresse eine feste öffentliche IP-Adresse (IPv4) 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.

3 Telefoniedienstleistungen

3.1 Anschluss im Teilnehmeranschlussnetz

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen der Produkte swb business DSL voice und swb business DSL voice+ an der Anschlussschrift (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-Datenübertragungsrate.

3.2 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.

3.3 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). Die Durchführung einer vom Kunden beauftragten Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers. 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.

3.4 Verbindungen

3.4.1 Herstellen von Telefonverbindungen

Der Kunde kann im Rahmen der Verfügbarkeit des Internetzugangs (Abschnitt 8.1) 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.

3.4.2 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 Einzelverbindungsbericht die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber das Ziel der Weitervermittlung darzustellen.

3.4.3 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 7.1) an die Leitstelle übermittelt. Schäden, die durch die Nutzung des Anschlusses an einem anderen Ort als der hinterlegten Anschlussadresse entstehen, verantwortet der Kunde.

3.4.4 Call by Call; Preselection

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

3.5 Standardleistungsmerkmale

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

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

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

3.5.2 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.

3.5.3 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.

3.5.4 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.

3.5.5 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.

3.5.6 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.

3.5.7 Anrufweitschaltung vom Anschluss des Kunden

Der Anbieter kann auf Wunsch des Kunden kostenpflichtig eine Weitschaltung 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 Weitschaltung einverstanden ist und versichert dies mit der Einstellung der Anrufweiterleitung.

3.5.8 Individuelle Sperre abgehender Anrufe

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

3.5.9 Individuelle Sperre ankommender Anrufe

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

3.6 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.

3.6.1 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.

3.6.2 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“).

3.6.3 Ansage einer geänderten Rufnummer

Nutzt der Kunde eine neue Rufnummer an einem Anschluss des Anbieters, kann er den Anbieter beauftragen, für die Dauer von bis zu 3 Monaten eine Bandsage einzurichten, die bei Anrufen an seine bisherige Rufnummer abgespielt wird.

3.6.4 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.

3.6.5 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.

3.6.6 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.

3.7 Elektronischer Einzelverbindungs nachweis Online

Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde den Anbieter damit beauftragen, ihm anstelle des Einzelverbindungs nachweises nach Abschnitt 6.9 der AGB (Standard-Einzelverbindungs nachweis) einen elektronischen Einzelverbindungs nachweis Online zur Verfügung zu stellen. Für den elektronischen Einzelverbindungs nachweis Online gelten die Bestimmungen des Abschnitts 6.9 der AGB entsprechend, jedoch mit den folgenden Abweichungen:

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

3.8 Sonderdienste

Für den Betrieb von Sonderdiensten Dritter wie z.B. Gefahrenmeldeanlagen, Hausnotruf, EC-Cash, Aufzugsnotrufsysteme 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.

3.9 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 Anschlussschrift 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.

3.10 Voicebox

Mit der **Voicebox** erhält der Kunde die Möglichkeit, Anrufe, die unter einer seiner Rufnummern eingehen, zu seiner persönlichen Mailbox weiterzuleiten.

Mit der **VoiceboxTK** erhält der Kunde die Möglichkeit, Mailbox- und Fax-Nachrichten, die unter seiner Rufnummer eingehen, an eine beliebige E-Mail-Adresse weiterzuleiten (Mailbox-Nachrichten im wav-Format und FAX-Nachrichten im PDF-Format).

4 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 Preisliste swb business DSL.

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 4.1 und 4.2 nichts Abweichendes ergibt.

4.1 Von der Flatrate-Abrechnung ausgenommene Verbindungen

Von der Flatrate Abrechnung ausgenommen sind folgende Verbindungen:

- Gespräche zu Servicerrufnummern;
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen);
- 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;
- Anrufweitschaltungen 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.

4.2 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;
- Telekommunikationsdiensteanbieter;
- 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 Expeditionen und Taxidienste.

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

5 Optionen

5.1 Option Festnetz-Minutenpaket 2.500

Nach Buchung der Option Festnetz-Minutenpaket 2.500 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 4.1 zu den von einer pauschalen Abrechnung ausgenommenen Verbindungen gelten entsprechend, jedoch mit der folgenden Ausnahme: Anrufweitschaltungen werden bei der Berechnung des Festnetz-Minutenpaket 2.500 berücksichtigt.

5.2 Option Mobilfunk-Minutenpaket 250

Nach Buchung der Option Mobilfunk-Minutenpaket 250 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 4.1 zu den von einer pauschalen Abrechnung ausgenommenen Verbindungen gelten entsprechend, jedoch mit der folgenden Ausnahme: Anrufweitschaltungen werden bei der Berechnung des Mobilfunk-Minutenpaket 250 berücksichtigt.

6 Geräte

6.1 DSL business-Router

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

6.1.1 Eigenschaften

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

6.1.2 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.

6.1.3 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 6.1.2) 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.

6.2 Eigener Router des Kunden

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

6.3 Eigene TK-Anlage des Kunden

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

Der Kunde muss für eine hinreichende Verbindung zwischen der IP-Schnittstelle am Router und der TK-Anlage sorgen. Die 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 TK-Anlagen und/oder die technische Spezifikation des SIP Anschlusses des Anbieters bereit. Ersatzweise kann der Anbieter diese Informationen auch auf seiner Homepage im Internet veröffentlichen.

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

7 Installation/Bereitstellung

7.1 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.

7.2 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.

7.3 Installationsservice

Im Rahmen der kostenpflichtigen Installationsservice übernimmt der Anbieter folgende Installationsarbeiten:

- Anschluss des DSL business-Routers und Herstellen der Internet-Verbindung
- Remote-Fähigkeit herstellen (für Support bzw. Fernwartung)
- Konfiguration des LANs/WLANs
- Einrichtung eines PCs/Notebooks (Internetzugang und Zugriff auf den DSL business-Router)
- Anschluss einer ISDN TK-Anlage
- Funktionstest und kurze Einweisung für den Nutzer

7.4 Gegenseitige Beeinflussung

Bei Nutzung von mehreren breitbandigen Anschlüssen innerhalb derselben Räumlichkeiten kann eine gegenseitige Beeinflussung bei paralleler Nutzung nicht ausgeschlossen werden.

8 Service

8.1 Verfügbarkeit

Für den Internetzugang gilt eine Verfügbarkeit von 97,5 % im Jahresmittel. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Abschnitt 8.4 bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

8.2 Meldung von Störungen

Der Anbieter nimmt Störungsmeldungen 24 Stunden täglich, 7 Tage die Woche in Textform und telefonisch entgegen. Telefonisch kann der Kunde eine Störung jederzeit bei dem Anbieter unter den hierfür eingerichteten Servicenummern melden.

8.3 Entstörzeit

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

Der Anbieter wird den Kunden auf Wunsch über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung informieren.

8.4 Expressentstörung

Der Kunde kann gegen gesondertes Entgelt im Einzelfall eine Express-Entstörung beauftragen. Bei einer Express-Entstörung wird die Entstörungsfrist einmalig auf 6 Stunden verkürzt. Alle übrigen Bestimmungen zur Entstörung in den Abschnitten 8.2 und 8.3 bleiben unverändert.

8.5 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 auch die Rechnungen gesendet werden.

Stand: 01.09.2018