

Übersicht	Seite
1 Allgemeines.....	1
2 Internetzugang.....	1
3 E-Mail.....	2
4 Telefondienstleistungen.....	3
5 Standardtarife.....	5
6 Optionen.....	5
7 Installationsservices.....	5
8 Störungen.....	6
9 Wartung.....	6

1 Allgemeines

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „Anbieter“ genannt) erbringt auf Basis der „AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen“ (im Folgenden „AGB“) im Rahmen der business Glasfaser Produkte die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen.

1.1 Zeitliche Geltung

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

1.2 Technische Voraussetzungen

Es ist nicht Bestandteil dieses Vertrags, die technischen Voraussetzungen beim Kunden wie insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (erforderliche Stromversorgung, Hardware, die nicht Vertragsbestandteil ist, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) zu schaffen oder bei deren Beschaffung Unterstützung zu leisten.

1.3 Stromversorgung

Die vereinbarten Dienstleistungen können nur genutzt werden, wenn die zur Nutzung verwendeten Endgeräte mit Strom versorgt werden. Es ist nicht Bestandteil der vertraglichen Leistung des Anbieters, Strom zu liefern. Insbesondere stellt der Anbieter keinen Strom über seine Telekommunikationsleitungen zur Verfügung. Die Versorgung mit Strom obliegt deshalb ausschließlich dem Kunden.

1.4 Besondere technische Voraussetzungen business Glasfaser

Notwendige Voraussetzung für die Bereitstellung der business Glasfaser Produkte ist, dass der Kunde über einen geeigneten Glasfaserhausanschluss verfügt. Der Glasfaserhausanschluss ist gesondert zu beauftragen und nicht Gegenstand der nach dieser Leistungsbeschreibung zu erbringenden vertraglichen Leistung.

1.5 Übergabepunkt

Der Anbieter stellt die Telefondienstleistungen und den Internetzugang an dem im Auftrag genannten Ort (Anschlussanschrift) an dem Glasfaser-Teilnehmeranschluss (GF-TA) als Übergabepunkt.

2 Internetzugang

2.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden an dem Übergabepunkt (oben Abschnitt 1.5) einen Zugang zu seinem Internet-Backbone und zum Internet über sein Internet-Gateway (Zugangsknoten) zur Verfügung. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP-Paketen) zum oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist der Anbieter deshalb nicht verantwortlich. Dies gilt insbesondere für

- die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern (Information oder Content Provider),
- die übertragenen Inhalte,
- ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Schadsoftware,
- Freiheit von Rechten Dritter oder
- die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Der Anbieter hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz des Anbieters, sondern durch außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. Der Anbieter kann eine Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets nicht gewährleisten, da dies

davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peerings teilnehmen. Der Anbieter nimmt an diesen üblichen Peerings im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

2.2 Eigenschaften des Internetzugangs

2.2.1 Datenübertragungsraten

Der Anbieter stellt den Internetzugang, je nachdem, welches Produkt vereinbart ist, mit den folgenden Bandbreiten zur Verfügung:

Produkt	Downstream	Upstream
	verfügbare Datenübertragungsraten (in Mbit/s)	
	max./normal/min.	max./normal/min.
business Glasfaser 75/25	75 / 70 / 65	25 / 23 / 20
business Glasfaser 150/75	150 / 140 / 130	75 / 70 / 65
business Glasfaser 300/150	300 / 280 / 260	150 / 140 / 130
business Glasfaser 500/175	500 / 465 / 440	175 / 160 / 145
business Glasfaser 1000/200	1000 / 900 / 800	200 / 188 / 180
business Glasfaser 300/300	300 / 280 / 260	300 / 280 / 260
business Glasfaser 500/500	500 / 465 / 440	500 / 465 / 440
business Glasfaser 1.000/1.000	1.000 / 900 / 800	1.000 / 900 / 800

Die beworbene Datenübertragungsraten entspricht jeweils der maximalen.

2.2.2 Voraussetzungen für die Einhaltung der Datenübertragungsraten

Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Datenübertragungsraten hängt von verschiedenen, zum Teil nicht durch den Anbieter beeinflussbaren Parametern ab. Hierzu zählen unter anderem die Leistungsfähigkeit der an der jeweiligen Verbindung beteiligten Internet-Backbones und Server. Zudem müssen die Hausverkabelung und die vom Kunden genutzten Endgeräte in der Lage sein, die vertraglich vereinbarten Datenübertragungsraten verarbeiten zu können. Die Endgeräte müssen kompatibel sein mit den Schnittstellenbeschreibungen, die der Anbieter veröffentlicht hat und zudem über eine Gigabit-Ethernet-Schnittstelle vom Typ 1000BASE-BX10 U verfügen.

2.2.3 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.

2.2.4 Auswirkungen auf den Zugang zum offenen Internet

Eine Abweichung der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Datenübertragungsraten kann das dem Kunden nach Art. 3 Abs. 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.

2.2.5 Verkehrsmanagementmaßnahmen

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

2.2.6 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.

2.2.7 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.swb.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.

2.2.8 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Der Internetzugang des Anbieters umfasst kein Mindestniveau der Dienstqualität.

2.2.9 Verfügbarkeit

Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97%, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Abschnitt 9 dieser Leistungsbeschreibung bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

2.3 Geräte

Der Anbieter überlässt dem Kunden gemäß Abschnitt 2.4 ein Glasfaserabschlussgerät. Er empfiehlt, als Endgerät einen Router des Anbieters zu beauftragen; in diesem Fall finden die Abschnitte 2.5 und folgende Anwendung. Wird der Anschluss mit einem anderen, nicht von dem Anbieter gelieferten Endgerät betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt und die Störungsbearbeitung erschwert werden, insbesondere, weil weder eine Fernkonfiguration noch eine Priorisierung von Daten gewährleistet ist.

2.4 GF-TA

Der Anbieter stellt dem Kunden zur Vertragserfüllung einen Glasfaser-Teilnehmeranschluss (GF-TA) zur Verfügung. Der GF-TA verbleibt im Eigentum des Anbieters, die besonderen Bestimmungen in den AGB über die zeitweise Überlassung von Hardware finden Anwendung.

2.5 Router des Anbieters

Soweit der Anbieter dem Kunden auftragsgemäß einen Router überlässt, gelten die nachfolgenden Bestimmungen dieses Abschnitts.

2.5.1 Konfiguration

Zusammen mit der Hardware erhält der Kunde nähere Informationen über die Konfiguration des Routers. Unabhängig davon nimmt in jedem Fall der Anbieter die erstmalige Konfiguration des Routers vor. Hierzu überträgt der Anbieter, nachdem der Kunde den Router erhalten hat, über den Internetzugang die für den Betrieb des Routers an den Anschlüssen des Anbieters notwendigen Informationen auf den Router. Deaktiviert der Kunde das Merkmal „Automatische Einrichtung“ oder das Merkmal „Automatisches Update“ an dem Router, kann die volle Funktionstüchtigkeit der Telefon- und Internetdienstleistungen nicht sichergestellt werden.

2.5.2 Aktualisierung der Software

Der Anbieter ist berechtigt, auf dem 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.

2.5.3 Abruf von Informationen

Um einen stabilen Betrieb der Telekommunikationsdienstleistungen zu gewährleisten, ist der Anbieter ferner berechtigt, über den Internetzugang jederzeit die folgenden Informationen von dem Router abzurufen:

- Informationen, die der Anbieter im Zuge der Konfiguration auf den Router übertragen hat;
- Informationen über die Eigenschaften des 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

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 von dem Router abzurufen. Zu diesen weiteren Informationen können insbesondere die Einstellungen des drahtlosen Netzwerkes (WLAN) und des drahtgebundenen Netzwerkes (LAN) und eine Protokolldatei (mit Informationen über das Ein- und Auswählen in das Internet) zählen. Der Anbieter kann in keinem Fall Passwörter des Kunden auslesen.

2.5.4 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.

2.5.5 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.

2.6 IP-Adresse

Der Anbieter teilt dem Kunden für den Internet-Zugang eine dynamische IP-Adresse aus einem dem Anbieter zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht. Der Kunde kann im Rahmen einer Produktoption den Anbieter damit beauftragen, eine feste öffentliche IP-Adresse je Anschluss einzurichten. Die Zuteilung der festen IP-Adresse erfolgt aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) des Anbieters beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE-NCC). Es erfolgt kein RIPE-Eintrag. Die zugewiesene IP-Adresse ist Eigentum des Anbieters und an das beauftragte Business Glasfaser Produkt gebunden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung der gleichen IP-Adressen für die Dauer der gesamten Vertragslaufzeit, da es zum Beispiel aus betrieblichen oder technischen Gründen (wie die Einführung einer neuen Protokollversion) notwendig sein kann, neue IP-Adressen zu vergeben. Der Kunde kann die feste IP-Adresse nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht mitnehmen. Die Beauftragung bzw. Kündigung der festen IP-Adresse nimmt der Kunde selbst im Rahmen des Customer Self Service (CSS) über seinen Online-Account vor. Die Vergabe der festen IP-Adresse erfordert die Anmeldung bzw. Einwahl des Kunden von dem vertraglich im Rahmen des Business Glasfaser Produkts vereinbarten Standort aus. Nach der Beauftragung weist der Anbieter die feste IP-Adresse umgehend zu und gibt sie bekannt. Systembedingt kann die feste IP-Adresse erst am Folgetag der Beauftragung genutzt werden. In der Zwischenzeit bleibt die Leitung weiterhin mit ihrer bisherigen Konfiguration betriebsbereit. Eine Kündigung oder ein Wechsel des swb Business Glasfaseranschlusses stellt eine Kündigung der IP-Adresse dar. In diesem Fall geht die zugehörige feste IP-Adresse wieder in den Besitz des Anbieters über und ist nicht übertragbar auf einen anderen Internet-Anschluss. Danach kann der Kunde die IP-Adresse nicht mehr nutzen. Es ist nicht Gegenstand der Leistung des Anbieters, die mit einem Wechsel des Business Glasfaser Anschlusses, der Beauftragung oder der Kündigung der festen IP-Adresse verbundene Konfiguration von Geräten wie zum Beispiel Router vorzunehmen.

3 E-Mail

3.1 E-Mail-Postfach (POP3 oder IMAP)

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. 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.

3.2 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. Der Domainteil der Adressen lautet jeweils @swbmail.de. Ist nichts anderes vereinbart, richtet der Anbieter für den Kunden eine E-Mail-Adresse nach dem folgenden Muster ein:

vorname.nachname@swbmail.de

Soweit diese E-Mail-Adresse bereits vergeben ist, wird nach dem Nachnamen eine Zahl oder ein anderes Zeichen eingefügt (zum Beispiel „vorname.nachname1@ewe.net“). Der Kunde kann über die Funktion „Mein swb“ auf der Internetseite www.swb.de bis zu neun weitere E-Mail-Adressen mit dem Domainteil @swbmail.de 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.

3.3 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.

3.4 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 hierdurch auf andere Weise die gleichmäßige Bereitstellung von Kapazitäten für alle Kunden gefährdet erscheint (zum Beispiel begründeter Verdacht der Versendung von „Web-Spamming“, Kettenbriefen oder „Junk-Mails“). Der Anbieter schuldet nicht die Versendung von Spam-Nachrichten, siehe die besonderen Bestimmungen für E-Mail-Dienstleistungen in den AGB.

3.5 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

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

3.6 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.

4 Telefoniedienstleistungen

4.1 Anschluss im Teilnehmeranschlussnetz

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen der Produkte swb business Glasfaser voice und swb business Glasfaser voice+ an der vereinbarten Anschlussanschrift einen IP-basierten Telefonanschluss zur Verfügung. Die Varianten voice und voice+ verfügen über unterschiedliche Anschlüsse:

- swb business Glasfaser voice: Internetzugang und Festnetz-Telefonanschluss mit Einzelrufnummern (alle verfügbaren Datenübertragungsraten),
- swb business Glasfaser voice+: Internetzugang 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.

4.2 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.

4.3 Rufnummern

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

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

4.3.1 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). Verantwortlich 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 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 (zum Beispiel Auskunftsdienste, 118XY-Nummern oder andere sogenannte 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 beispielsweise 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 (zum Beispiel 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 3.1 und folgende) 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 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.

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 (sogenannte „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 Einzelverbindungsanruf Online

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

- Der elektronische Einzelverbindungsanruf 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 zum Beispiel Gefahrenmeldeanlagen, Hausnotruf, EC-Cash, Aufzugsnotrufsysteme, Überwachungssystemen jeglicher Art, Steuerung von Geräten einschließlich EDV-Systemen aus der Ferne und so weiter gilt Folgendes: Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher technischer Konstellationen, bedingt unter anderem durch unterschiedliche Geräte, Systeme, Softwarestände, Schnittstellen und so weiter 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 Telefondienstleistungen 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 Servicernummern;
- 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 Werbelines);
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt;
- Anrufweiserschaltungen 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 zum Beispiel 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 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: Anrufweiserschaltungen werden bei der Berechnung der Mobilfunk Inklusivminuten berücksichtigt

7 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.

7.1 Installationsservice Zugang & Verbindung

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

- Anschluss und Verkabelung eines vom 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 TK-Anlage an einen vom Anbieter gelieferten Router, ohne weitere Konfiguration der TK-Anlage;
- Anschluss von bis zu vier Endgeräten (z.B. PC, Notebook, Tablet, ZuhauseTV-UHD-Receiver, Handtelefone; FireTV; SmartHome-Gerät) an den Router via WiFi, DECT oder LAN;
- Konfiguration von Rufumleitung und Telefonbuch; Rufnummernzuweisung auf dem Router.

7.2 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, ZuhauseTV-UHD-Receiver, Handtelefone; FireTV; SmartHome-Gerät) mit dem Router via WiFi, DECT oder LAN inkl. Installation jeweils einer zugehörigen Anwendung/ App. pro Endgerät;
- Einrichtung von E-Mail-Postfächern und E-Mail-Adressen;
- Kurze Einweisung in die Nutzung des Online-Zugangs des Anbieters (Browser/E-Mail-Programm).

7.3 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).

7.4 Installationsservice Technik individuell

Bei Vereinbarung des Installationsservices 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 Installationsservices enthalten sind;
- Übernahme von Mitwirkungspflichten des Kunden (Firmware-Update, Prüfaufträge), soweit die Mitwirkung nicht persönlich durch den Kunden zu erbringen ist.

7.5 Weitere Bedingungen für die Ausführung der Installationsservices

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

7.5.1 Anfahrtspauschale

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

7.5.2 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.

7.5.3 Zeiten, in denen die Installationsservices erbracht werden

Der Anbieter erbringt die Installationsservices 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

7.5.4 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 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;

7.5.5 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

8 Störungen

Die nachfolgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt 7 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 7 zudem nur, soweit der Kunde nicht auf die Anwendung des § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) verzichtet hat.

8.1 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.

8.2 Störungsbeseitigung

Der Anbieter bearbeitet und beseitigt Störungen wie folgt:

- a) Störungen des Internetzugangs und der Telefondienstleistung Störungen

- des Internetzugangs (Abschnitt 2) und
- der Telefondienstleistungen (Abschnitt 4)

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 so weit 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.

8.3 Vereinbarung eines Kundendienst- oder Installationstermins

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

8.4 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.

8.5 Entschädigung für vollständige Ausfälle von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs

Beseitigt der Anbieter eine Störung von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs (oben Abschnitt 8.2 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.

8.6 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.

9 Wartung

9.1 Regelmäßige Wartungsarbeiten

Um die Funktionalität zu erhalten und neue Techniken in die IP-Plattform zu integrieren, führt der Anbieter regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Der Anbieter bemüht sich, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich vereinbarte Dienstleistung so gering wie möglich zu halten; dennoch können die Wartungsarbeiten zu kurzen Einschränkungen und Unterbrechungen der vertraglich vereinbarten Dienstleistung führen.

9.2 Aktualisierung des Routers

Der Anbieter kann zu Wartungszwecken auch die in Abschnitt 2.5 beschriebene Softwareaktualisierung vornehmen.

Stand: 8. April 2024