

### Übersicht

<b>1 Allgemeines</b> .....	<b>1</b>
1.1 Technische Voraussetzungen .....	1
1.2 Stromversorgung .....	1
1.3 Besondere technische Voraussetzungen business Glasfaser .....	1
1.4 Übergabepunkt.....	1
1.5 Markteinführung(en).....	1
<b>2 Internet-Zugang</b> .....	<b>1</b>
2.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit.....	1
2.2 Datenübertragungsraten.....	1
2.3 Voraussetzungen für die Einhaltung der Datenübertragungsraten ..	1
2.4 Auswirkungen auf den Zugang zum offenen Internet .....	1
2.5 Verkehrsmanagementmaßnahmen .....	2
2.6 Verfügbarkeit.....	2
2.7 Wartung.....	2
2.8 Geräte .....	2
2.9 GF-TA .....	2
2.10 Router des Anbieters .....	2
2.11 IP-Adresse .....	2
2.12 E-Mail-Postfach .....	3
2.13 Entstörung und Servicelevel Agreements (SLA) .....	3
2.14 Sicherheit .....	3
<b>3 Telefonedienstleistungen</b> .....	<b>3</b>
3.1 Anschluss im Teilnehmeranschlussnetz .....	3
3.2 Verfügbarkeit, Entstörung, Wartung.....	3
3.3 Wechselseitige Beeinflussung von Diensten.....	3
3.4 Rufnummern .....	3
3.5 Verbindungen.....	4
3.6 Standardleistungsmerkmale .....	4
3.7 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale.....	4
3.8 Elektronischer Einzelverbindungs-nachweis Online .....	5
3.9 Sonderdienste .....	5
3.10 Telefonbucheintrag.....	5
<b>4 Standardtarife</b> .....	<b>5</b>
4.1 Von der Flatrate-Abrechnung ausgenommene Verbindungen .....	5
4.2 Von der Flatrate-Abrechnung ausgenommene Personengruppen ...	5
<b>5 Optionen</b> .....	<b>5</b>
5.1 Option Mobilfunk Inklusivminuten .....	5
<b>6 Zusatzleistungen</b> .....	<b>5</b>
6.1 Vor-Ort-Installationservice.....	5

### 1 Allgemeines

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

#### 1.1 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.

#### 1.2 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 Telekommunikationsleistungen zur Verfügung. Die Versorgung mit Strom obliegt deshalb ausschließlich dem Kunden.

#### 1.3 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.

#### 1.4 Übergabepunkt

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

### 1.5 Markteinführung(en)

Paket	Markteinführung
business Glasfaser (alle Varianten)	01. November 2017
Business Glasfaser mit Voice Diensten	15. Juni 2020

### 2 Internet-Zugang

#### 2.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Zugang zum 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 Inhalteanbietern (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 Datenübertragungsraten

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

Produkt	Downstream (Mbit/s)	Upstream (Mbit/s)
	maximal/normal/minimal verfügbare Datenübertragungsrate ( in Mbit/s)	maximal/normal/minimal verfügbare Datenübertragungsrate ( in Mbit/s)
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 1000/1000	1000 / 900 / 800	1000 / 900 / 800

Die beworbene Datenübertragungsrate entspricht jeweils der maximalen.

#### 2.3 Voraussetzungen für die Einhaltung der Datenübertragungsraten

Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Datenübertragungsrate 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.

#### 2.4 Auswirkungen auf den Zugang zum offenen Internet

Eine Abweichung der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Datenübertragungsrate 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.

### 2.5 Verkehrsmanagementmaßnahmen

#### 2.5.1 Derzeit angewandte 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 im 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.

#### 2.5.2 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.

#### 2.5.3 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](http://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.

### 2.6 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 2.7 dieser Leistungsbeschreibung bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

### 2.7 Wartung

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.

### 2.8 Geräte

Der Anbieter überlässt dem Kunden gemäß Abschnitt 2.9 ein Glasfaserabschlussgerät. Er empfiehlt, als Endgerät einen Router des Anbieters zu beauftragen; in diesem Fall finden die Abschnitte 2.9 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.

### 2.9 GF-TA

Der Anbieter stellt dem Kunden zur Vertragserfüllung ein 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.

### 2.10 Router des Anbieters

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

#### 2.10.1 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.

#### 2.10.2 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.

#### 2.10.3 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.

#### 2.10.4 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.

#### 2.10.5 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 technischen 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.

### 2.11 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 EWE 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.

### 2.12 E-Mail

#### 2.12.1 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.

#### 2.12.2 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 @ewe.net. 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, wird nach dem Nachnamen eine Zahl oder ein anderes Zeichen eingefügt (zum Beispiel „vorname.nachname1@ewe.net“). Der Kunde kann über die Funktion „Mein EWE“ auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) bis zu neun weitere E-Mail-Adressen nach dem vorgenannten Muster angeben und für jede der neun E-Mail-Adressen jeweils fünf Alias-Adressen nach dem Muster „alias@ewe.net“ angeben. Weitere E-Mail-Adressen sind kostenpflichtig.

#### 2.12.3 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.

#### 2.12.4 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.

### 2.13 Entstörung und Servicelevel Agreements (SLA)

#### 2.13.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen zu Internetanschlüssen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den Servicrufnummern des Anbieters zur Verfügung.

#### 2.13.2 Beseitigung von Störungen

Der Anbieter bearbeitet Störungen an Werktagen von 7.00 bis 18.00 Uhr (Bearbeitungszeit). Kann er die Störung nicht bis 18.00 Uhr beseitigen, setzt der Anbieter die Störungsbearbeitung um 7.00 Uhr am nächsten Werktag fort. Der Anbieter beseitigt Störungen während der zuvor beschriebenen Bearbeitungszeit in der Regel innerhalb von 8 Stunden, wenn der Kunde die Störungen an einem Werktag von 7.00 bis 18.00 Uhr an die Störungshotline gemeldet hat und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist (Regelentstörzeit). Bei Störungsmeldungen außerhalb dieses Zeitraums beginnt die Regelentstörzeit um 7.00 Uhr am darauffolgenden Werktag.

Störungen werden innerhalb der Regelentstörzeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (und folgende übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Die Regelentstörzeiten gelten nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Regelentstörzeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Regelentstörzeit nicht angerechnet. Abschnitt 2.6 zur Wartung bleibt unberührt.

Der Samstag sowie gesetzliche Feiertage gelten nicht als Werktage.

#### 2.14 Sicherheit

Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung ausreichender Nutzungs- und Zugangssicherheit. Im Falle eines Missbrauchs wird der Anbieter jedoch im Rahmen seiner rechtlichen Möglichkeiten versuchen, den Kunden bei der Aufklärung zu unterstützen.

### 3 Telefoniedienstleistungen

#### 3.1 Anschluss im Teilnehmeranschlussnetz

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

- EWE business Glasfaser voice: Internet Zugang und Festnetz-Telefonanschluss mit Einzelrufnummern (alle verfügbaren Datenübertragungsraten),
- EWE business Glasfaser voice+: Internet Zugang mit durchwahlfähigem Punkt zu Punkt Telefonanschluss zum Betrieb einer TK-Anlage (für Datenübertragungsraten von 300 Mbit/s. und höher).

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 Verfügbarkeit, Entstörung, Wartung

Die Vereinbarungen im Abschnitt 2 zur Verfügbarkeit, zur Entstörung, zu den Service Level Agreements (SLA) und zur Wartung des Internet-Zugangs gelten deshalb entsprechend auch für die Telefoniedienstleistungen.

#### 3.3 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.

#### 3.4 Rufnummern

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

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

#### 3.4.1 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). 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.

### 3.5 Verbindungen

#### 3.5.1 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.

#### 3.5.2 Mehrwertdienste, Auskunftsdienste und Sonderrufnummern

Der Anbieter ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele zu Mehrwertdiensten mit Dienstangeboten 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 Einzelverbindungsanweis die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber das Ziel der Weitervermittlung darzustellen.

#### 3.5.3 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 2.1 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.

#### 3.5.4 Kein Call by Call; kein Preselection

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

### 3.6 Standardleistungsmerkmale

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

#### 3.6.1 Telefax-Unterstützung für Gruppe-3-Fax (G3)

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

#### 3.6.2 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.

#### 3.6.3 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.

#### 3.6.4 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.

#### 3.6.5 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.

#### 3.6.6 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.

#### 3.6.7 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.

#### 3.6.8 Individuelle Sperre abgehender Anrufe

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

#### 3.6.9 Individuelle Sperre ankommender Anrufe

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

### 3.7 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.

#### 3.7.1 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.

#### 3.7.2 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“).

#### 3.7.3 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 Bandansage einzurichten, die bei Anrufen an seine bisherige Rufnummer abgespielt wird.

#### 3.7.4 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.

### 3.7.5 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.

### 3.7.6 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.

### 3.8 Elektronischer Einzelverbindungsanfrage Online

Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde den Anbieter damit beauftragen, ihm anstelle des Einzelverbindungsanweises nach Abschnitt 6.9 der AGB (Standard-Einzelverbindungsanfrage) einen elektronischen Einzelverbindungsanfrage Online zur Verfügung zu stellen. Für den elektronischen Einzelverbindungsanfrage Online gelten die Bestimmungen des Abschnitts 6.9 der AGB entsprechend, 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.

### 3.9 Sonderdienste

Für den Betrieb von Sonderdiensten Dritter wie zum Beispiel Gefahrenmeldeanlagen, Hausnotruf, EC-Cash, Aufzugsnotrufsysteme 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.

### 3.10 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 Anschlanschrift 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 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 EWE business Glasfaser.

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 Servicrufnummern;
- 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 Werbetexten);
- 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.

### 4.2 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;
- 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 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 4.1 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.

## 6 Zusatzleistungen

Der Anbieter oder ein durch den Anbieter beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

### 6.1 Vor-Ort-Installationservice

Die Vor-Ort-Installation umfasst das Einrichten des Anschlusses, bestehend aus

- Anschluss und Konfiguration des Routers;
- abschließende Funktionsprüfung.
- Einschubwechsel bei notwendigem Umbau eines vorhandenen Glasfaser-Hausanschlusses

Stand: Juli 2020