

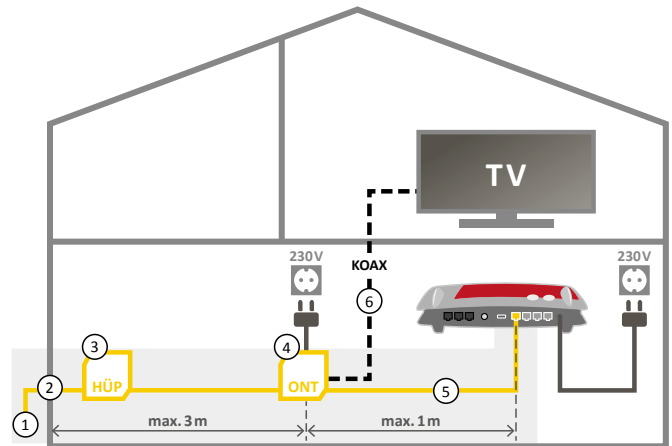
# Leistungsbeschreibung



der EWE TEL GmbH für Telefon-, Internet- und Mediendiensteleistungen

## Übersicht

<b>A Dienstleistungen des Anbieters</b>	<b>1</b>
1 Allgemeine Dienstleistung des Anbieters	1
2 Technische Voraussetzungen	1
3 Übergabepunkt	1
4 Installation auf Wunsch des Endkunden	1
5 Wechsel zwischen Paketen	1
6 Markteinführungen	2
<b>B Besonderheiten bei einzelnen Paketen</b>	<b>2</b>
<b>C Telefondienstleistungen</b>	<b>2</b>
1 Sprachleistungen	2
2 Standardtarife	3
3 Optionstarife	3
<b>D Internetdienstleistungen</b>	<b>4</b>
1 Internetzugang	4
2 E-Mail-Postfach	5
3 EWE Cloud	5
4 TV App	5
5 Standardtarife	6
6 Optionstarife	6
<b>E GIGAgas TV</b>	<b>7</b>
1 Bereitstellung der Fernseh- und Radiosignale	7
2 Zu empfangende Fernseh- und Radiosender	7
<b>F Geräte</b>	<b>7</b>
1 Basisbox oder Premiumbox des Anbieters	7
2 Software und Daten auf der Basisbox bzw. der Premiumbox	8
<b>G Störungen und Wartung</b>	<b>8</b>
1 Störungen	8
2 Wartung	8



### Glasfaser-Hausanschluss:

1. Glasfaser
2. Hauseinlass
3. Hausübergabepunkt (HÜP)
4. Optical Network Termination (ONT)
5. Netzabschlusskabel mit Übergabepunkt für Telefon- und Internetdienstleistung

### Optional, kostenpflichtig:

6. GIGAgas-TV über hauseigenes Koaxialkabel

Der Glasfaser-Hausanschluss ist nicht Bestandteil der GIGAgas-Produkte, sondern ist separat zu beantragen.

## A Dienstleistungen des Anbieters

### 1 Allgemeine Dienstleistung des Anbieters

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „der Anbieter“) erbringt auf Basis der „AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online-, Daten- und Mediendiensteleistungen“ (im Folgenden „AGB“) die folgenden Leistungen für

<b>die DSL Pakete</b>	DSL Basic, DSL 25, DSL 50, DSL 100
<b>die GIGAgas Pakete</b>	GIGAgas 25, GIGAgas 75, GIGAgas 150, GIGAgas 300, GIGAgas 1.000
<b>den Festnetzanschluss</b>	

Die Leistungen umfassen jeweils gemäß den nachfolgenden Regelungen

- Telefondienstleistungen (unten Abschnitt C),
- Internetdienstleistungen (unten Abschnitt D) und
- soweit vereinbart, die Überlassung von Geräten (unten Abschnitt F).

### 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.

#### 2.1 Stromversorgung

Sämtliche Dienstleistungen des Anbieters einschließlich der Telefondienstleistungen (Abschnitt C), der Internetdienstleistungen (Abschnitt D) und TV-Dienstleistungen (Abschnitt E) 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.

#### 2.2 Besondere technische Voraussetzungen GIGAgas

Notwendige Voraussetzung für die Bereitstellung der GIGAgas Produkte ist, dass der Kunde über einen LWL-Anschluss (Glasfaser-Hausanschluss) verfügt. Der Glasfaser-Hausanschluss ist gesondert zu beauftragen und nicht Gegenstand der nach dieser Leistungsbeschreibung zu erbringenden vertraglichen Leistung.

Die Verwendung des Glasfaser-Hausanschlusses als Voraussetzung für die Nutzung der GIGAgas Pakete und von GIGAgas TV ist in der folgenden Abbildung wiedergegeben.

### 3 Übergabepunkt

Der Anbieter stellt die Telefondienstleistungen und den Internetzugang an dem im Auftrag genannten Ort (Anschlussanschrift) an dem nachfolgend beschriebenen Übergabepunkt zur Verfügung.

#### 3.1 DSL Pakete; Festnetzanschluss

Bei den DSL Paketen und dem Festnetzanschluss ist die Teilnehmeranschlusseinheit (TAE) der Übergabepunkt, an dem der Anbieter die Dienstleistungen bereitstellt. Die hausinterne Verbindung dieses Übergabepunktes mit der Einrichtung zum Abschluss des Telefonnetzes (Abschlusspunkt Linientechnik, APL) verantwortet der Kunde; sie ist nicht Teil der vertraglichen Leistung des Anbieters.

#### 3.2 GIGAgas Pakete

Bei den GIGAgas Paketen ist der Stecker am Ende des Netzabschlusskabels (Nr. 5 in der Darstellung oben in Abschnitt 2.2) der Übergabepunkt, an dem der Anbieter die Dienstleistungen bereitstellt.

### 4 Installation auf Wunsch des Endkunden

Es ist nicht Teil der vertraglichen Leistung des Anbieters, Endgeräte zu installieren oder den Internetzugang einzurichten. Auf Wunsch des Kunden nimmt der Anbieter oder ein durch den Anbieter beauftragtes Unternehmen gegen gesonderte Vergütung die Installation solcher Geräte vor, die der Anbieter dem Kunden überlassen hat (z.B. Basisbox, Premiumbox).

### 5 Wechsel zwischen Paketen

#### 5.1 Wechsel zwischen den DSL Paketen

Sind die beiden nachfolgenden Bedingungen eingehalten, kann ein Kunde, der mit dem Anbieter einen Vertrag über ein DSL Paket geschlossen hat, den Anbieter jederzeit damit beauftragen, ihm ein anderes DSL Paket zur Verfügung zu stellen:

1. Von der vereinbarten anfänglichen Laufzeit des Vertrages über das DSL Paket sind mindestens 12 Monate abgelaufen.
2. Hatte der Kunde bereits einen Wechsel nach diesem Abschnitt beauftragt, dann muss seit dem erfolgreichen Abschluss dieses Wechsels mindestens ein Monat vergangen sein.

Im Falle einer erfolgreichen Freischaltung des neuen DSL Pakets verlängert sich in diesem Fall die vereinbarte Vertragslaufzeit nicht.

#### 5.2 Wechsel zwischen den GIGAgas Paketen

Sind die beiden nachfolgenden Bedingungen eingehalten, kann ein Kunde, der mit dem Anbieter einen Vertrag über ein GIGAgas Paket abgeschlossen hat, den Anbieter jederzeit damit beauftragen, ihm ein anderes GIGAgas Paket zur Verfügung zu stellen:

1. Von der vereinbarten anfänglichen Laufzeit des Vertrages über das GIGAgas Paket ist mindestens ein Monat abgelaufen.
2. Hatte der Kunde bereits einen Wechsel nach diesem Abschnitt beauftragt, dann muss seit dem erfolgreichen Abschluss dieses Wechsels mindestens ein Monat vergangen sein.

Im Falle einer erfolgreichen Freischaltung des neuen GIGAgas Pakets verlängert sich in diesem Fall die vereinbarte Vertragslaufzeit nicht.

### 6 Markteinführungen

Die Daten, an denen die einzelnen Pakete am Markt eingeführt wurden, ergeben sich aus der folgenden Tabelle:

Paket	Markteinführung
DSL Basic, DSL 25, DSL 50, DSL 100	24.09.2018
GIGAglas 25, GIGAglas 75, GIGAglas 150, GIGAglas 300, GIGAglas 1.000	11.12.2017

### B Besonderheiten bei einzelnen Paketen

Einzelne Pakete weisen die nachfolgend aufgeführten Besonderheiten auf:

Paket	Besonderheit
DSL Basic DSL 25 DSL 50 DSL 100 GIGAglas 25 GIGAglas 75 GIGAglas 150 GIGAglas 300 GIGAglas 1.000	Es sind zwei Verbindungen zur Sprachübertragung gleichzeitig möglich.

### C Telefondienstleistungen

Der Anbieter stellt an dem Übergabepunkt (oben Abschnitt A.3) die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen bereit.

#### 1 Sprachleistungen

##### 1.1 Verbindung

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Anschluss mit zwei gleichzeitig nutzbaren Verbindungen zur Sprachübertragung zur Verfügung.

##### 1.2 Zugrunde liegende Technik

Der Anbieter stellt diese Verbindung in paketvermittelter Technik zur Verfügung.

##### 1.3 Rufnummern und Rufnummernportierung

###### 1.3.1 Zuteilung von Rufnummern

Der Kunde erhält standardmäßig drei Rufnummern aus dem Rufnummernhaushalt, den die Bundesnetzagentur dem Anbieter zugewiesen hat. Soweit dem Kunden Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde im gleichen Ortsnetz mit der gleichen Ortsnetzkennzahl (Vorwahl) verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und der regulatorischen Vorgaben an Stelle neuer Rufnummern die bereits zugeteilten Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

###### 1.3.2 Portierung

Beauftragt der Kunde bei dem Anbieter die Portierung seiner Rufnummern, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet waren, in das Netz des Anbieters, wird der Anbieter diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers.

#### 1.4 Verbindungen

##### 1.4.1 Herstellen der Verbindungen

Der Kunde kann an dem Anschluss mit Hilfe angeschlossener Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen und Verbindungen 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. Auskunftsdienst, 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 der Preisliste nennt.

##### 1.4.2 Ziele zu Mehrwertdiensten, Auskunftsdiensten und anderen

###### Sonderrufnummern

- Der Anbieter ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele zu Mehrwertdiensten mit teuren Diensteangeboten wie bspw. Gasse 0900, INMARSAT oder auch bestimmte 118-Auskunftsdienste und Dialer 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.
- Außerdem gilt: Anrufe zu 0900-Zielen werden nach 60 Minuten getrennt.
- Bei Zielen zu anderen Sonderrufnummern und Mehrwertdiensten sowie bei 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 die Weitervermittlung darzustellen.

##### 1.4.3 Durchlasswahrscheinlichkeit

Der Anbieter stellt die Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt her. Aufgrund dieser dem internationalen Standard entsprechenden wirtschaftlichen Dimensionierung der von dem Anbieter genutzten Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Verbindungen werden ausschließlich von dem Anbieter und dessen Zusammenschaltungspartnern hergestellt.

##### 1.4.4 Notrufe

Bei einem Stromausfall ist kein Notruf möglich.

Stellt der Kunde – entgegen den Vereinbarungen in Abschnitt A.3 – den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von einem anderen Standort als der Anschlusssanschrift her, ist eine korrekte Lokalisierung des Anrufers nicht möglich; der Notruf wird an die Leitzentrale des mit dem Kunden vereinbarten Anschlusses geleitet.

##### 1.4.5 Kein Call by Call; kein Preselection

Leistungen so genannter Verbindungsnetzbetreiber (Call-by-Call- oder Preselection-Leistungen) können nicht genutzt werden. Eine Betreiberwahl oder eine Betreibervorauswahl ist daher nicht möglich.

#### 1.5 Standardleistungsmerkmale

Der Telefonanschluss verfügt über die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale. Der Kunde kann die Leistungen nur nutzen, wenn er über geeignete Endgeräte verfügt.

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

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

##### 1.5.2 Anklopfen

Das 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.

##### 1.5.3 Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Kunden wird zur Anzeige auf hierfür geeigneten Endgeräten beim Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht durch die Einstellung seines Endgerätes unterdrückt. Der Kunde kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den angerufenen Anschluss durch diese eigenen Einstellungen fallweise unterdrücken (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr). Der Kunde kann ferner beauftragen, dass die Übertragung der Rufnummer dauerhaft unterdrückt wird.

##### 1.5.4 Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt (CLIP), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt und bei dem angerufenen Anschluss geeignete Endgeräte vorhanden sind. Der Kunde kann beantragen, dass die Anzeige der Rufnummer des Anrufers an seinem Anschluss dauerhaft unterdrückt wird.

##### 1.5.5 Anrufweiterschaltung vom Anschluss des Kunden

Abhängig vom Kundenwunsch werden ankommende Verbindungen von dem Anschluss des Kunden zu einem von ihm gewünschten Anschluss weiter geleitet. Die Weiterschaltung erfolgt wahlweise

- direkt (Sofortweiterleitung),
- bei Nichtmelden (nach maximal 20 Sekunden) oder
- bei besetztem Anschluss.

Den Zielanschluss und die Voraussetzungen, unter denen die Verbindungen weitergeschaltet werden, kann der Kunde ausschließlich an seinem Anschluss durch Selbsteingabe festlegen. Ebenso kann der Kunde die Anrufweiterschaltung über seinen Anschluss jederzeit ein- und ausschalten. Die Einrichtung einer Weiterschaltung in den Systemen des Anbieters muss der Kunde gesondert beauftragen; sie ist kostenpflichtig gemäß der aktuellen Preisliste. Dem Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Verbindung weitergeschaltet wird, wird mitgeteilt, dass es sich um eine weitergeschaltete Verbindung handelt. Zudem bekommt er gegebenenfalls Informationen über die Rufnummer des Anschlusses übermittelt, von dem aus der Anruf weitergeleitet wurde. Der Kunde hat vor Inanspruchnahme dieser Leistung sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist und versichert dies mit der Einstellung der Anrufweiterleitung.

##### 1.5.6 Veränderbare Sperre

Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, die Nutzung bestimmter Rufnummernbereiche (zum Beispiel die Gassen 0900, 0137, 0180, 012) an seinem Anschluss zu sperren, diese Sperre zu ändern oder aufzuheben, soweit dieses technisch möglich ist.

#### 1.6 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.

### 1.6.1 Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann der Anbieter eine neue Rufnummer aus dem ihm von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalt zur Verfügung stellen.

### 1.6.2 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“).

### 1.6.3 Individuelle Sperrliste für ankommende Anrufe

Der Kunde kann über die Funktion ‚Mein EWE‘ auf der Internetseite www.ewe.de für seinen Anschluss eine individuelle Sperrliste für ankommende Anrufe einrichten. Die Liste kann bis zu 10 Rufnummern enthalten. Die Rufnummern können voll- oder teilqualifiziert sein. Der Kunde kann wählen, ob nur ankommende Anrufe von den aufgelisteten Rufnummern entgegengenommen werden oder ankommende Anrufe von den aufgelisteten Rufnummern abgelehnt werden.

### 1.6.4 Individuelle Sperrliste für abgehende Anrufe

Der Kunde kann über die Funktion ‚Mein EWE‘ auf der Internetseite www.ewe.de für seinen Anschluss eine individuelle Sperrliste für abgehende Wahlverbindungen einrichten. Die Liste kann bis zu 10 Rufnummern enthalten. Die Rufnummern können voll- oder teilqualifiziert sein. Der Kunde kann wählen, ob abgehende Anrufe nur zu den aufgelisteten Rufnummern möglich sind oder abgehende Anrufe zu den aufgelisteten Rufnummern ausgeschlossen werden.

### 1.6.5 Bandansage der geänderten Rufnummer

Der Kunde kann die Einrichtung einer Bandansage veranlassen, die bei Anwahl seiner Rufnummer präsentiert wird. Die Ansage wird durch den Anbieter erstellt. Sie kann für einen Zeitraum von bis zu drei Monaten eingerichtet werden.

### 1.6.6 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.

## 1.7 Leistungseinschränkungen

### 1.7.1 Sonderdienste (Alarmanlage, Hausnotruf etc.)

Für den Betrieb von Sonderdiensten Dritter wie z.B. Alarmanlagen, Hausnotrufe 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 den Anschlüssen auftreten. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, zu prüfen und sicherzustellen, dass der Sonderdienst funktionsfähig ist.

### 1.7.2 Ausgeschlossene Dienste und Leistungsmerkmale

Nicht möglich ist es außerdem:

- Dienste zu nutzen, die einen ISDN-D-Kanal zu Übertragung von Steuerinformationen voraussetzen;
- Telefaxe nach den Standards G3-modifiziert und G4 zu versenden;
- ISDN TK-Anlagen über HDLC Transparent oder X75 fernzuwarten.

## 1.8 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Anbieter Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland GmbH („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.

## 2 Standardtarife

### 2.1 Verbindungen, die nicht von der pauschalen Abrechnung erfasst sind

Ausgenommen von den gemäß Preisliste pauschal abgerechneten Verbindungen (Telefon-Flats in nationale Festnetze und Community Flats) sind

- Gespräche zu Servicerrufnummern;
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwahlverbindungen);
- Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen;
- Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen;
- Verbindungen zu Sonderrufnummern (zu den Sonderrufnummern zählen auch die Rufnummern, die der Anbieter in der jeweils aktuellen Fassung der Liste „Sonder-rufnummern mit besonderen Dienstleistungen“ auführt; der Kunde kann diese Liste jederzeit auf der Internetseite www.ewe.de einsehen);

- 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 und
- Verbindungen in Mobilfunknetze.

Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen berechnet der Anbieter die Entgelte für nationale bzw. für internationale Verbindungen; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

Von den gemäß Preisliste pauschal abgerechneten Verbindungen außerdem nicht umfasst sind Verbindungen im Rahmen folgender Basisleistungen:

- Anrufwefterschaltungen,
- Konferenzschaltungen.

Der Anbieter rechnet diese Verbindungen gemäß dem in der zugehörigen Preisliste aufgeführten Tarif für nationale bzw. für internationale Verbindungen ab.

## 2.2 Keine Geltung für bestimmte Abnehmer

Wenn in der Preisliste eine pauschale Abrechnung von Verbindungen (Flatrate) vorgesehen ist, so gilt das nicht gegenüber den folgenden Vertragspartnern:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere 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.

## 3 Optionstarife

Die nachfolgend beschriebenen Optionstarife gelten ausschließlich für den jeweilig beauftragten Anschluss.

### 3.1 Option Telefon-Flat

Bei Vereinbarung der Option Telefon-Flat in die nationalen Festnetze kann der Kunde Gespräche für 0 ct in die deutschen Festnetze führen. Die Regelungen nach dem vorherigen Abschnitt C.2 zum Geltungsbereich der Telefon-Flat gelten entsprechend. Abweichend von Abschnitt A.5.1 der AGB beträgt die Laufzeit für die Option „Telefon-Flat“ 24 Monate.

### 3.2 Optionale Minutenkontingente

Bei den optionalen Minutenkontingenten ist die enthaltene Minutenmenge pro Monat der zugehörigen Preisliste zu entnehmen. Der erste Monatszeitraum beginnt mit der Freischaltung. Über das Kontingent hinausgehende Minuten werden nach dem in der Preisliste aufgeführten Tarif abgerechnet. Nicht genutztes Minutenkontingent ist nicht in den nächsten Monat übertragbar.

### 3.3 Optionale Mobilfunk- und Auslandstarife

Bei den optionalen Mobilfunktarifen kann der Kunde für die in der Preisliste bestimmte Minutenanzahl Gespräche in bestimmte nationale Mobilfunknetze für 0 ct führen. Die betroffenen nationalen Mobilfunknetze, für die die Tarifoptionen gelten, sind der Preisliste zu entnehmen.

Bei den optionalen Auslandsflatrates kann der Kunde für das in der Preisliste bestimmte monatliche Entgelt in einem privaten Nutzung entsprechenden Umfang Gespräche für 0 ct in bestimmte ausländische Festnetze führen; die betroffenen ausländischen Festnetze, für die die Tarifoptionen gelten, sind der Preisliste zu entnehmen. Der Anbieter behält sich vor, eine optionale Auslandsflatrate ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde wiederholt diesen Tarif in einem Ausmaß in Anspruch nimmt, das nicht mehr einer privaten Nutzung entspricht.

Ausgenommen von allen optionalen Mobilfunk- und Auslandstarifen sind

- Gespräche zu Servicerrufnummern,
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter,
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwahlverbindungen), 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.

Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen berechnet der Anbieter die Entgelte für nationale bzw. für internationale Verbindungen; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

Von den optionalen Mobilfunk- und Auslandstarifen sind außerdem nicht umfasst Verbindungen im Rahmen folgender Basisleistungen:

- Anrufwefterschaltungen,
- Konferenzschaltung.

Der Anbieter rechnet diese Verbindungen gemäß dem in der zugehörigen Preisliste aufgeführten Tarif für nationale bzw. für internationale Verbindungen ab.

Die optionalen Mobilfunk- und Auslandstarife gelten nicht für

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere 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.

Für die optionalen Mobilfunk- und Auslandstarife gilt eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat. Nach Ablauf dieser Mindestvertragslaufzeit kann eine Option zum Monatsende gekündigt werden. Der Kunde muss die Option in Textform oder online über die Funktion ‚Mein EWE‘ auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) kündigen.

### 3.4 Option Festnetz zu EWE Mobil-Flat

Bei Vereinbarung der Option Festnetz zu EWE Mobil-Flat kann der Kunde Gespräche für 0 ct von seinem Festnetztelefonanschluss aus zu Postpaid-Mobilfunkanschlüssen des Anbieters führen. Gespräche zu Prepaid-Mobilfunkanschlüssen des Anbieters sind von dieser Option nicht umfasst; solche Gespräche werden nach der Preisliste Festnetz & DSL abgerechnet.

Für die Option Festnetz zu EWE Mobilfunk-Flat gilt eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat. Sie kann frühestens nach Ablauf dieser Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Der Kunde muss die Option in Textform oder online über die Funktion ‚Mein EWE‘ auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) kündigen.

## D Internetdienstleistungen

Der Anbieter erbringt die nachfolgend beschriebenen Internetdienstleistungen.

### 1 Internetzugang

#### 1.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden an dem Übergabepunkt (oben Abschnitt A.3) einen Zugang zum Internet-Backbone des Anbieters 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.

#### 1.2 Datenübertragungsraten

##### 1.2.1 Datenübertragungsraten der Produkte

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Datenübertragungsraten, die der Anbieter im Rahmen des jeweiligen Produkts am Übergabepunkt (oben Abschnitt A.3) zur Verfügung stellt:

Produkte	Download	Upload
<b>DSL Basic</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	2 Mbit/s 5 Mbit/s 10 Mbit/s	256 kbit/s 520 kbit/s 1 Mbit/s
<b>DSL 25</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	16 Mbit/s 21 Mbit/s 25 Mbit/s	1 Mbit/s 3 Mbit/s 5 Mbit/s
<b>DSL 50</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	25 Mbit/s 38 Mbit/s 50 Mbit/s	2,7 Mbit/s 7 Mbit/s 10 Mbit/s
<b>DSL 100</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	54 Mbit/s 86 Mbit/s 100 Mbit/s	10 Mbit/s 36 Mbit/s 40 Mbit/s

Produkte	Download	Upload
<b>GIGAglas 25</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	20 Mbit/s 22 Mbit/s 25 Mbit/s	3 Mbit/s 4 Mbit/s 5 Mbit/s
<b>GIGAglas 75</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	60 Mbit/s 67 Mbit/s 75 Mbit/s	20 Mbit/s 22 Mbit/s 25 Mbit/s
<b>GIGAglas 150</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	110 Mbit/s 135 Mbit/s 150 Mbit/s	55 Mbit/s 67 Mbit/s 75 Mbit/s
<b>GIGAglas 300</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	250 Mbit/s 275 Mbit/s 300 Mbit/s	120 Mbit/s 135 Mbit/s 150 Mbit/s
<b>GIGAglas 1.000</b>		
Minimale, normalerweise zur Verfügung stehende, maximale Datenübertragungsrate	500 Mbit/s 750 Mbit/s 1.000 Mbit/s	150 Mbit/s 150 Mbit/s 200 Mbit/s

Die beworbene Datenübertragungsrate entspricht jeweils der maximalen Datenübertragungsrate.

#### 1.2.2 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 physikalischen Eigenschaften der verwendeten Teilnehmeranschlussleitung (TAL) wie Länge, Querschnitt und Dämpfung und
- 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 insbesondere folgende Eigenschaften aufweisen:

Pakete	Erforderliche Eigenschaften des Endgerätes
DSL Basic	Einhaltung des Standards ADSL1, ADSL 2+
DSL 25 DSL 50 DSL 100	Einhaltung des Standards VDSL 2-Vectoring
GIGAglas 25 GIGAglas 75	Vorhandensein einer 100 Mbit/s Ethernet-Schnittstelle (Fast Ethernet Schnittstelle)
GIGAglas 150 GIGAglas 300 GIGAglas 1.000	Vorhandensein einer 1000 Mbit/s Ethernet-Schnittstelle (Gigabit Ethernet Schnittstelle)

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

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

#### 1.2.4 Rechtsbehelfe

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Datenübertragungsrate oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen den hierzu im Vertrag erfolgten Angaben und der tatsächlichen Leistung kann dem Kunden ein Recht zustehen, den Vertrag unter Berücksichtigung der hierfür bestehenden gesetzlichen Voraussetzungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Der Kunde kann zudem ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur anstrengen; die hierfür notwendigen Schritte sind in den AGB (Abschnitt „Allgemeine Bestimmungen“) beschrieben.

### 1.3 Verkehrsmanagementmaßnahmen

#### 1.3.1 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.

#### 1.3.2 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.

#### 1.3.3 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.

### 1.4 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 G.2 dieser Leistungsbeschreibung bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Der Anbieter schuldet nur ein maximales Halten der Verbindung bzw. des Zugangs von 24 Stunden und ist danach berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen. Der Kunde kann die Verbindung anschließend sofort wieder aufbauen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen, wenn über mehr als zwei Stunden kein Datenverkehr stattgefunden hat.

### 1.5 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.

### 1.6 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.

### 1.7 Einwahl

Die Einwahl ist nur vom Anschluss des Kunden aus zulässig.

## 2 E-Mail-Postfach

### 2.1 POP3-Postfach (POP3 oder IMAP)

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

### 2.2 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. 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 (z.B. „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 zehn E-Mail-Adressen jeweils fünf Alias-Adressen nach dem Muster ‚alias@ewe.net‘ angeben.

Weitere E-Mail-Adressen sind kostenpflichtig.

### 2.3 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.

### 2.4 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 Megabyte (MB) haben oder hierdurch 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 die besonderen Bestimmungen für E-Mail-Dienstleistungen in den AGB.

## 3 EWE Cloud

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen der Internetdienstleistungen bis auf weiteres den nachfolgend beschriebenen Dienst EWE Cloud zur externen Speicherung von Daten zur Verfügung.

### 3.1 Inhalt der Dienstleistung

Die EWE Cloud ist ein Speicherplatz des Anbieters, auf den der Kunde über eine Internetverbindung Daten aller Art speichern und wieder abrufen kann.

### 3.2 Voraussetzungen

Voraussetzungen für die Nutzung sind

- eine E-Mail-Adresse des Anbieters,
- ein Internetzugang und
- ein gebräuchlicher, JavaScript-fähiger Internetbrowser, bei dem JavaScript und Cookies aktiviert sind.

### 3.3 Speicherkapazität; Transfervolumen; Downloads

#### 3.3.1 Speicherkapazität

Die EWE Cloud hat eine Speicherkapazität von insgesamt 5 Gigabyte (GB). Einzelne Dateien dürfen bis zu 1 GB groß sein.

#### 3.3.2 Transfervolumen

Das Transfervolumen für den gesamten Datenverkehr (von einer EWE Cloud und zu einer EWE Cloud) ist auf 10 GB pro Monat, für Datentransfers aus gemäß Abschnitt 3.4 freigegebenen Ordnern auf 5 GB pro Monat begrenzt. Der Anbieter behält sich vor, bei Überschreitung dieser Transfervolumina den Transfer von Dateien bis zum Ende eines Abrechnungsmonats zu sperren. Nicht genutztes Transfervolumen verfällt am Ende eines Abrechnungsmonats.

#### 3.3.3 An Dritte freigegebene Daten

Gibt der Nutzer Daten der EWE Cloud Dritten zur Nutzung frei, können zeitgleich maximal fünf Datenübertragungen zur EWE Cloud und zwei Downloads erfolgen.

#### 3.3.4 Daten im Papierkorb

Die im Papierkorb der EWE Cloud abgelegten Dateien werden nach 30 Tagen unwiderruflich gelöscht.

### 3.4 Ordnerfreigabe

Der Kunde kann Ordner in der EWE Cloud für Dritte freigeben, so dass Dritte über einen Gast-Zugang diese Daten je nach Berechtigung ablegen oder abrufen können. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass diese Funktion ausschließlich in rechtskonformer Weise verwendet wird. Insbesondere muss er dafür Sorge tragen, dass urheberrechtlich oder anderweitig geschützte Inhalte nicht mit Hilfe dieser Funktion unberechtigt öffentlich zugänglich gemacht, verbreitet oder auf andere Weise rechtswidrig genutzt werden.

### 3.5 Verfügbarkeit

Der Anbieter schuldet eine mittlere Verfügbarkeit der EWE Cloud von 97% gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass Zeiten, in denen der Kunde die EWE Cloud nicht nutzen kann, weil die hierfür notwendige Internetverbindung nicht besteht, nicht zur Nichtverfügbarkeit der EWE Cloud zählen.

### 3.6 Aktualisierung der EWE Cloud

Der Anbieter ist berechtigt, die Software zum Betrieb der EWE Cloud jederzeit zu aktualisieren, um die Dienstleistung EWE Cloud zu verbessern und an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Die Erreichbarkeit der EWE Cloud wird dadurch für den Kunden in der Regel nur kurzfristig unterbrochen.

## 4 TV App

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen der Internetdienstleistungen bis auf Weiteres die nachfolgend beschriebene Dienstleistung TV App zur Übertragung von Fernsehsendungen öffentlich-rechtlicher oder privater Fernsehsender auf

- hierfür geeignete PCs wie Desktop-PCs in einem Fenster eines Internet-Browsers sowie auf
- hierfür geeignete mobile Endgeräte wie Tablets oder Smartphones bereit.



Die Übertragung erfolgt mindestens in Standardauflösung (SD, bis zu 720x576 Pixel). Die Übertragung kann auch in hoher Auflösung (HD, bis zu 1920x1080 Pixel) erfolgen, wenn alle hierfür notwendigen technischen und rechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere:

- der zur Nutzung verwendete Internetanschluss verfügt über eine ausreichende Bandbreite (mindestens 2 Mbit/s),
- der Sender strahlt die fraglichen Sendungen in dieser Qualität aus und
- die für eine Übertragung in dieser Qualität erforderlichen Einwilligungen der Sender und/oder Rechteinhaber liegen vor.

### 4.1 Fernsehen auf PCs

TV App ermöglicht die Übertragung von Fernsehsendungen auf PCs des Kunden in einem Fenster eines Internet-Browsers. Eine Liste der aktuell verfügbaren Fernsehsender kann innerhalb des TV App Angebots eingesehen werden. TV App kann nur genutzt werden mit PCs, die

- an das Internet angeschlossen sind,
- mit dem Betriebssystemen Windows ab Version 7 oder mit dem Betriebssystem OS X ab Version 10.9 ausgestattet sind und die
- eine Bildschirmauflösung von mindestens 1024x768 Pixel unterstützen.

### 4.2 Fernsehen auf mobilen Endgeräten

TV App ermöglicht außerdem die Übertragung von Fernsehsendungen auf mobilen Endgeräten des Kunden mit Hilfe einer für solche Endgeräte geeigneten Software (App). Die App kann ausschließlich online aus dem AppStore des Unternehmens Apple oder aus dem Play Store des Unternehmens Google bezogen werden.

#### 4.2.1 Voraussetzungen für die Nutzung

Die Anzeige einer (einzig) Fernsehsendung auf einem mobilen Endgerät des Kunden setzt voraus, dass der Kunde über einen Internetanschluss und WLAN verfügt. TV App kann nur genutzt werden mit mobilen Endgeräten, die

- über WLAN mit dem Internet verbunden sind,
- mit dem Betriebssystemen iOS ab Version 8.0 oder mit dem Betriebssystem Android ab Version 4.1 ausgestattet sind und die
- über eine Bildschirmauflösung von mindestens 1024x768 Pixel verfügen.

#### 4.2.2 App

Der Anbieter räumt dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares und zeitlich auf die Dauer der Vertragslaufzeit beschränktes Recht zur Nutzung der zur Anzeige der Fernsehsendungen verwendeten App auf mobilen Endgeräten ein. Der Anbieter kann Updates der App zur Verfügung stellen, sofern hierdurch ggf. vorhandene Fehler beseitigt und/oder die Leistung der App verbessert wird. Dem Kunden obliegt es, sich eine vom Anbieter bereit gestellte neue Version der App zu beschaffen, sobald er Kenntnis von der Bereitstellung der neuen Fassung hat. Eine Nutzung einer veralteten Version trotz Kenntnis von dem Vorhandensein eines Updates geschieht auf eigene Gefahr.

### 4.3 Zugangskennung

Vor jeder Übertragung von Fernsehbildern auf einem PC oder einem mobilen Endgerät muss sich der Kunde durch Eingabe seiner Zugangskennung (Abschnitt E.7 der AGB) legitimieren.

### 4.4 Deaktivierung der Dienstleistung

Nutzt der Kunde TV App über einen Zeitraum von drei Monaten nicht, behält sich der Anbieter vor, TV App für ihn zu deaktivieren. Der Kunde kann den Anbieter mit der Reaktivierung der Dienstleistung beauftragen; das Entgelt für die Reaktivierung bestimmt sich nach der jeweils gültigen Preisliste.

### 4.5 Einschränkungen

Der volle Funktionsumfang von TV App steht nur innerhalb des Festnetzes des Anbieters zur Verfügung. Außerhalb des Festnetzes des Anbieters wie insbesondere in Mobilfunknetzen überträgt der Anbieter nur Sendungen der öffentlich-rechtlichen Sender in SD-Qualität. Die Verfügbarkeit und Qualität der Anzeige der Fernsehsendungen sowohl auf dem PC als auch dem mobilen Endgerät hängen maßgeblich von der im Zeitpunkt des Empfangs verfügbaren Bandbreite, der eingesetzten Hardware und der installierten Software ab. Die Verfügbarkeit und Qualität der Anzeige von Fernsehsendungen können eingeschränkt sein, wenn gleichzeitige weitere Dienste im Internet, auf dem PC oder auf dem mobilen Endgerät genutzt werden.

Die Sprachqualität der vom Anbieter erbrachten Telefondienstleistung wird durch die Nutzung von TV App nicht beeinträchtigt und steht jederzeit in der vereinbarten Qualität zur Verfügung

### 4.6 Elektronische Programmübersicht (Electronic Program Guide, EPG)

TV App beinhaltet eine Anzeige von Informationen über das laufende Fernsehprogramm sowie über das Programm aller verfügbaren Sender über einen Zeitraum von mindestens 7 Tagen (elektronische Programmübersicht, EPG). Zu den angezeigten Informationen zählen u. a. Name und Startzeit der Sendung.

### 5 Standardtarife

Die DSL Pakete und die GIGAgas Pakete beinhalten einen während der Vertragslaufzeit zeitlich und volumenmäßig unbegrenzten Internetzugang (Internetflatrate), der ausschließlich für den im Auftrag genannten DSL/Glasfaser-Anschluss gilt.

### 6 Optionstarife

Die nachfolgend beschriebenen Optionstarife gelten ausschließlich für den jeweilig beauftragten Anschluss.

#### 6.1 Option Internet-Flat

Bei Vereinbarung der Option Internet-Flat erhält der Kunde einen während der Vertragslaufzeit zeitlich und volumenmäßig unbegrenzten Internetzugang (Internetflatrate), der ausschließlich für den im Auftrag genannten Anschluss gilt.

#### 6.2 Option TV App plus

##### 6.2.1 Inhalt der Option

Für die kostenpflichtige Option TV App plus gelten die Regelungen in Abschnitt D.4. Zusätzlich enthält die Liste der bereit gehaltenen Fernsehsender (Abschnitt E.4.1 der AGB) bei TV App plus auch Sender der RTL-Gruppe (RTL, RTL II, RTL Nitro, Super RTL, Vox, n-tv). Der Anbieter überträgt die Sendungen der RTL-Sender in SD-Qualität.

##### 6.2.2 Mindestvertragslaufzeit; Kündigung

Die anfängliche Mindestvertragslaufzeit für die Option TV App plus beträgt ein Monat. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit läuft die Option TV App plus ohne Mindestlaufzeit weiter. Die Option TV App plus kann von beiden Parteien zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Der Kunde muss die Option in Textform oder online über die Funktion ‚Mein EWE‘ auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) kündigen.

#### 6.3 Option TV Home

TV Home ermöglicht die Übertragung von Fernsehsendungen mittels eines eigens hierfür vorgesehenen Geräts (HD-Receiver). Zur Wiedergabe der Fernsehsendungen können handelsübliche Bildschirme wie z.B. Fernseher an den HD-Receiver angeschlossen werden. Eine Liste der jeweils aktuell verfügbaren Fernsehsender kann unter [www.ewe.de](http://www.ewe.de) eingesehen werden.

Bei Vereinbarung der Option TV Home wird eine ggf. bestehende Option TV App und ggf. eine bestehende Option TV App plus beendet. Die Option TV Home beinhaltet alle Dienstleistungen der im Abschnitt D.6.2.1 beschriebenen Option TV App plus. Die zugehörige App ermöglicht innerhalb TV Home darüber hinaus weitere Funktionen im Zusammenhang mit dem HD-Receiver, wie z.B. die Möglichkeit, über die App am HD-Receiver Einstellungen vorzunehmen. Der Dienst HD plus und die zusätzlichen Senderpakete können innerhalb der App nicht genutzt werden.

##### 6.3.1 Voraussetzungen

Die Nutzung von TV Home setzt voraus, dass der Kunde über einen Internet-Zugang des Anbieters mit einer Bandbreite von mindestens 25 Mbit/s verfügt. Darüber hinaus setzt TV Home den Einsatz des HD-Receivers voraus. Der HD-Receiver muss über LAN-Kabel an dem Router, der die Verbindung zum Festnetz des Anbieters herstellt, angeschlossen sein. Ein störungsfreier Betrieb über WLAN kann nicht gewährleistet werden.

##### 6.3.2 Mindestvertragslaufzeit; Kündigung

Die anfängliche Mindestvertragslaufzeit für die Option TV Home beträgt ein Monat. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit läuft die Option TV Home ohne Mindestvertragslaufzeit weiter. Die Option TV Home kann von beiden Parteien zum Ablauf des nächsten auf die Kündigung folgenden Kalendermonats gekündigt werden. Der Kunde muss die Option in Textform oder online über die Funktion ‚Mein EWE‘ auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) kündigen.

##### 6.3.3 HD-Receiver

Der Anbieter stellt dem Kunden für die Dauer der Laufzeit der Option einen HD-Receiver einschließlich Zubehör wie Fernbedienung, Kabel etc. zur Verfügung. Der HD-Receiver und das Zubehör verbleiben im Eigentum des Anbieters, die besonderen Bestimmungen für die zeitweise Überlassung von Hardware im Abschnitt J der AGB finden Anwendung. Kommt der Kunde seiner Pflicht zur Rückgabe des HD-Receivers und/oder des Zubehörs (Abschnitt J.4 der AGB) trotz Mahnung nicht oder nicht rechtzeitig nach, ist der Kunde verpflichtet, den hieraus entstehenden Schaden zu ersetzen.

Der Anbieter ist berechtigt, auf dem HD-Receiver jederzeit über eine Internetverbindung eine Softwareaktualisierung vorzunehmen, insbesondere, um hierdurch Fehler zu beheben oder neue Funktionen zur Verfügung zu stellen.

##### 6.3.4 Merkmale

TV Home ermöglicht es, unter anderem die folgenden Dienste zu nutzen:

- Bereitstellung einer elektronischen Programmübersicht;
- Aufzeichnung von Fernsehsendungen auf einem am HD-Receiver angeschlossenen Speichermedium wie USB-Stick oder externe Festplatte;
- zeitversetztes Fernsehen (Timeshift);
- Speichern von bevorzugten Sendern (Lieblingssender);
- Nutzung von Apps, die im AppPortal bereitgestellt werden; das AppPortal wird am HD-Receiver aufgerufen; der Umfang und der Bestand der auf dem AppPortal bereitgestellten Apps können sich jederzeit ändern.

Diese Dienste funktionieren nur, soweit der HD-Receiver mit Strom versorgt wird. Die Aufzeichnung von Fernsehsendungen und Timeshift funktionieren nur, soweit es der betroffene Fernsehsender zulässt und das verwendete Speichermedium hierfür geeignet ist. Aufgrund der Vielfalt an unterschiedlichen Speichermedien kann der Anbieter keinerlei Aussagen dazu treffen, ob ein bestimmtes Speichermedium für Aufzeichnungen oder Timeshift geeignet ist.

### 6.3.5 Einschränkungen

Die Verfügbarkeit und Qualität der im Rahmen von TV Home übertragenen Fernsehsendungen hängen maßgeblich von der im Zeitpunkt der Übertragung am Internet-Zugang verfügbaren Bandbreite ab. Der Anbieter nimmt keine Priorisierung zugunsten der TV Home Dienstleistungen vor; deshalb können die Verfügbarkeit und Qualität der Übertragung eingeschränkt sein, wenn gleichzeitig weitere Dienste an dem Internet-Anschluss genutzt werden.

Innerhalb von TV Home können sowohl über die App als auch über den HD-Receiver insgesamt maximal vier Fernsehsendungen parallel übertragen werden. Die ersten beiden dieser vier Übertragungen (Streams) sind immer für den primären HD-Receiver reserviert. Primärer HD-Receiver ist der HD-Receiver, den der Kunde zuerst in Betrieb genommen hat.

Bei ausländischen Sendern (die z.B. Teil eines Sprachpaketes sind) sind die Programminhalte von den jeweiligen Ausstrahlungsrechten in Deutschland abhängig, auf die der Anbieter keinen Einfluss hat. Es ist deshalb möglich, dass einzelne Fernsehsendungen aus lizenzrechtlichen Gründen nicht ausgestrahlt werden.

### 6.3.6 HD plus

Optional und gegen zusätzliches Entgelt kann der Kunde den Anbieter im Rahmen der Option TV Home mit der Bereitstellung des Dienstes HD plus beauftragen. Im Rahmen des Dienstes HD plus überträgt der Anbieter Fernsehsendungen der privaten Fernsehsender in HD-Qualität, soweit sie in dieser Qualität vom Fernsehsender zur Verfügung gestellt werden. Aufgrund technischer Beschränkungen durch die Fernsehsender, auf die der Anbieter keinen Einfluss hat, stehen Merkmale wie Aufzeichnen, Timeshift, Vorspulen usw. bei den von HD plus umfassten Fernsehsendungen nicht zur Verfügung. In HD-Qualität übertragene Sendungen stehen nicht mehr in SD-Qualität zur Verfügung.

### 6.3.7 Zusätzliche Sprachpakete

Optional und gegen zusätzliches Entgelt kann der Kunde den Anbieter damit beauftragen, zusätzliche Sender als Sprachpakete über TV Home bereitzustellen. Die Sprachpakete (wie z.B. das Türkisch-Paket oder das Russisch-Paket) beinhalten eine Mindestanzahl von Sendern aus den jeweiligen Ländern. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb eines Sprachpaketes kann sich während der Laufzeit der Sprachpaket-Option ändern; die Mindestanzahl bleibt unberührt.

### 6.3.8 Weiterer HD-Receiver

Optional und gegen zusätzliches Entgelt überlässt der Anbieter dem Kunden während der Laufzeit der Option TV Home einen weiteren HD-Receiver. Die Vereinbarungen in Abschnitt D.6.3.3 gelten auch für diesen weiteren HD-Receiver. Abweichend von Abschnitt D.6.3.4 sind mit einem solchen weiteren HD-Receiver keine Aufzeichnungen von Fernsehsendungen möglich

## 6.4 Option Sicherheitspaket 3 PC und Sicherheitspaket 3 PC + 2 Android

Bei Vereinbarung der Option Sicherheitspaket 3 PC erhält der Kunde Zugriff auf ein Softwarepaket zur Absicherung seines Computers (im Folgenden: „Softwarepaket Computer“), bei Vereinbarung der Option Sicherheitspaket 3 PC + 2 Android erhält der Kunde zusätzlich Zugriff auf ein weiteres Softwarepaket zur Absicherung von Endgeräten mit dem Betriebssystem Android, z. B. Mobiltelefone oder Tablets. (im Folgenden: „Softwarepaket Mobil“). Voraussetzung für diese Optionen ist, dass der Kunde über einen Internetanschluss des Anbieters verfügt.

### 6.4.1 Mindestvertragslaufzeit

Für beide Sicherheitspaket-Optionen gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 1 Monat. Nach Ablauf dieser Mindestvertragslaufzeit kann der Kunde eine Sicherheitspaket-Option zum Monatsende in Textform oder online kündigen.

### 6.4.2 Bestandteile

Bei dem Softwarepaket Computer handelt es sich um das Produkt „InternetSecurity“ der G Data Software AG, bestehend aus:

- Antivirus-Programm,
- Antispam-Programm,
- Antiphishing-Programm,
- Firewall,
- Kindersicherung,
- Exploit-Schutz und
- BankGuard.

Bei dem Softwarepaket Mobil handelt es sich um das Produkt „Mobile Internet Security“ der G Data Software AG mit folgenden Funktionen:

- Viren-Scanner,
- App-Kontrolle,
- Schutz vor Werbeanrufen und Spam-SMS.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, dem Kunden jeweils ein anderes Produkt mit vergleichbaren Leistungsmerkmalen zur Verfügung zu stellen.

### 6.4.3 Updates

Die Programme werden automatisch über eine Internetverbindung aktualisiert.

### 6.4.4 Download; Aktivierung

Das Softwarepaket Computer wird dem Kunden zum Download auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) unter der Rubrik 'Mein EWE' zusammen mit einem Aktivierungsschlüssel zur Verfügung gestellt. Nachdem der Kunde das Softwarepaket installiert hat, muss er es mithilfe des Aktivierungsschlüssels freischalten. Das Softwarepaket Mobil muss der Kunde auf sein Endgerät herunterladen, der Anbieter wird ihm die hierfür notwendigen Informationen zukommen lassen.

### 6.4.5 Umfang der Nutzung

Nach Vereinbarung der Option Sicherheitspaket 3 PC darf der Kunde das Softwarepaket Computer auf bis zu drei Rechnern installieren und benutzen. Nach Vereinbarung der Option Sicherheitspaket 3 PC + 2 Android darf der Kunde zusätzlich das Softwarepaket Mobil auf bis zu 2 Endgeräten mit dem Betriebssystem Android (z. B. Mobiltelefone, Tablets) installieren und benutzen.

### 6.4.6 Systemvoraussetzungen

Das Softwarepaket Computer funktioniert nur auf Computern, die folgende Eigenschaften aufweisen:

- Windows 10 / 8.x / 8 / 7: mind. 1 GB RAM (32 Bit), mind. 2 GB RAM (64Bit),
- Für die Installation der Software per ESD (Elektronischer Software Download) sowie für Virensignatur- und Software-Updates ist eine Internetverbindung notwendig

Das Softwarepaket Mobil funktioniert nur auf Mobiltelefonen, auf denen ein Android Betriebssystem ab der Version 4 („Ice Cream Sandwich“) läuft.

### 6.4.7 Kein vollständiger Schutz

Keine im Markt befindliche Software kann einen 100%-igen Schutz gewährleisten. Es treten ständig neue Bedrohungen auf, insbesondere im Internet, für die nicht sofort ein aktueller Schutz bereit stehen kann. Der Anbieter weist deshalb ausdrücklich darauf hin, dass das Sicherheitspaket den Kunden nicht vollständig vor den Gefahren bei der Nutzung des Computers, des Android-Mobiltelefons und insbesondere des Internets schützen und ihn nicht vor hierbei entstehenden Schäden bewahren kann.

## E GIGAglas TV

Im Rahmen der GIGAglas Pakete kann der Kunde die Option GIGAglas TV beauftragen. Für diese Option gelten die nachfolgenden Bedingungen.

### 1 Bereitstellung der Fernseh- und Radiosignale

Der Anbieter stellt am ONT an einer Koaxialbuchse analoge und digitale Fernseh- und Radiosignale bereit. Der ONT ist, wie in der in Abschnitt A.2.2 wiedergegebenen Abbildung dargestellt, Teil des für die Nutzung von GIGAglas TV notwendigen Glasfaser-Hausanschlusses. Mit Hilfe geeigneter Kabel- und Rundfunkgeräte kann der Kunde Fernseh- und Radioprogramme wie folgt empfangen:

#### Zu empfangende Fernseh- und Radiosender

#### Notwendige Verbindung zum Empfangsgerät

Analoge	Koaxialkabel vom ONT zum Empfangsgerät.
Digitale	Koaxialkabel vom ONT zu einem geeigneten Kabelfernsehempfänger (DVB-C), der die Signale an das Empfangsgerät weiterleitet.

Die für den Empfang der Fernseh- und der Radioprogramme notwendigen Verbindungen sind vom Kunden bereitzustellen. Diese Verbindungen sind nicht Teil der vertraglichen Leistung des Anbieters.

### 2 Zu empfangende Fernseh- und Radiosender

Der Anbieter kann aus rechtlichen und technischen Gründen nicht gewährleisten, dass während der Vertragslaufzeit stets die gleichen Fernseh- und Radiosender empfangen werden können. Ebenso wenig kann der Anbieter gewährleisten, dass bestimmte Zusammenstellungen von Programmen („Bouquets“) während der Vertragslaufzeit unverändert bleiben. Deshalb kann sich während der Vertragslaufzeit auch die Anzahl der zu empfangenden Fernseh- und Radiosender ändern.

Auch welche Fernseh- und Radiosender empfangen werden können, kann sich während der Vertragslaufzeit ändern. Der Anbieter wird aber mindestens 100 Fernsehsender und 60 Radiosender zum Empfang anbieten. Der Kunde kann eine Auflistung mit den aktuell übertragenen Fernseh- und Radiosendern auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) einsehen.

## F Geräte

Der Anbieter stellt dem Kunden Endgeräte nach den nachfolgend beschriebenen Maßgaben zur Verfügung.

### 1 Basisbox oder Premiumbox des Anbieters

Soweit der Kunde die Überlassung einer Basisbox oder einer Premiumbox beauftragt hat, gilt Folgendes: Der Anbieter überträgt dem Kunden das Eigentum an der überlassenen Basisbox bzw. Premiumbox; das Eigentum geht mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises über. Die besonderen Bestimmungen für den Verkauf von Hardware in Abschnitt I der AGB finden Anwendung.

### 2 Software und Daten auf der Basisbox bzw. der Premiumbox

Soweit der Anbieter dem Kunden auftragsgemäß eine Basisbox oder eine Premiumbox überlässt, gelten die folgenden Bestimmungen dieses Abschnitts 2:

#### 2.1 Konfiguration von IP-basierten Anschlüssen

Der Kunde erhält zusammen mit der Hardware nähere Informationen über die Konfiguration.

Unabhängig davon nimmt der Anbieter die Konfiguration der Basisbox bzw. der Premiumbox vor. Hierzu überträgt er, nachdem der Kunde die Basisbox bzw. Premiumbox erhalten hat, über den Internetzugang die für den Betrieb der Basisbox bzw. der Premiumbox an den Anschlüssen des Anbieters notwendigen Informationen auf die Basisbox bzw. Premiumbox. Deaktiviert der Kunde das Merkmal „Automatische Einrichtung“ oder das Merkmal „Automatisches Update“ an der Basisbox bzw. Premiumbox, kann die volle Funktionstüchtigkeit der Telefon- und Internetdienstleistungen nicht sichergestellt werden.

#### 2.2 Aktualisierung der Software

Der Anbieter ist berechtigt, auf der Basisbox bzw. der Premiumbox 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.

#### 2.3 Abruf von Informationen

Um einen stabilen Betrieb der Telekommunikationsdienstleistungen zu gewährleisten, ist der Anbieter ferner berechtigt, über den Internetzugang jederzeit die folgenden Informationen von der Basisbox bzw. Premiumbox abzurufen:

- Informationen, die der Anbieter im Zuge der Konfiguration (oben Abschnitt 3.1) auf die Basisbox bzw. Premiumbox übertragen hat;
- Informationen über die Eigenschaften der Basisbox bzw. der Premiumbox 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 von der Basisbox bzw. Premiumbox 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.

## G Störungen und Wartung

### 1 Störungen

#### 1.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

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

### 1.2 Bearbeitung und 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 am nächsten Werktag um 7.00 Uhr fort.

Der Samstag sowie gesetzliche Feiertage gelten nicht als Werktag.

Der Anbieter behebt Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten während der Bearbeitungszeit innerhalb von 24 Stunden, wenn der Kunde die Störung während der Bearbeitungszeit an die Störungshotline gemeldet hat und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist (Regelentstörzeit). Die Regelentstörzeit beginnt nach Abschluss der Störungsmeldung, wenn der Kunde die Störung während der Bearbeitungszeit gemeldet hat, anderenfalls am darauffolgenden Werktag um 7.00 Uhr.

Der Anbieter beseitigt Störungen innerhalb der Regelentstörzeit zumindest soweit, dass der Kunde den Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder nutzen kann. Die Regelentstörzeit gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Streik, hoheitliche Eingriffe) oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch nicht ausreichende Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.

Der nachfolgende Abschnitt G.2 zur Wartung bleibt unberührt.

### 1.3 Gutschrift

Bei einer Überschreitung der Regelentstörfrist, die der Anbieter zu vertreten hat, erhält der Kunde eine Gutschrift bis zu 25,00 €, die mit Forderungen des Anbieters verrechnet wird. Diese Gutschrift wird auf mögliche Ansprüche des Kunden auf Minderung nach den Vereinbarungen zu Leistungsstörungen in den AGB (Abschnitt Allgemeine Bestimmungen) angerechnet. Die vorgenannte Gutschrift versteht sich deshalb als Pauschalierung des Minderungsrechtes des Kunden, soweit dieser keine weitergehende Minderung nachweisen kann. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere wegen Schadensersatzes, bleiben hiervon unberührt. Die Haftung wegen Schadensersatzes bestimmt sich nach den AGB (Abschnitt Allgemeine Bestimmungen).

## 2 Wartung

### 2.1 Regelmäßige Wartungsarbeiten

Um die Funktionalität zu erhalten und zu verbessern sowie neue Techniken 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. Einschränkungen und Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten gelten nicht als Störung. Die Wartungsarbeiten finden in der Regel in dem Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 6.00 Uhr statt.

### 2.2 Aktualisierung von Basisbox oder Premiumbox

Der Anbieter kann zu Wartungszwecken auch die in Abschnitt F.2.2 beschriebene Softwareaktualisierung vornehmen.

Stand: 17.01.2019