

Besondere Bedingungen

der EWE TEL GmbH für Installationsservices

Für Installationsservices, die die EWE TEL GmbH (im Folgenden: „Anbieter“) gegenüber Verbrauchern erbringt, gelten die nachfolgenden Bedingungen.

A Allgemeines

1 Leistungsumfang

1.1 Nachdem er die Bestellung des Kunden angenommen hat, erbringt der Anbieter die vereinbarten Installationsservices zu den nachfolgenden Bedingungen. Der Umfang der einzelnen Installationsservices ist in Abschnitt B beschrieben. Die für die vereinbarten Installationsservices zu zahlenden Preise ergeben sich aus dem Abschnitt C.

1.2 Die Leistungen stehen unter dem Vorbehalt der technischen Durchführbarkeit. Stellt sich bei der Durchführung der Montage-, Installations- und sonstige Serviceleistungen heraus, dass die Leistung technisch nicht oder nur unter unverhältnismäßigen Aufwendungen möglich ist, wird der Anbieter den Kunden hierüber in Kenntnis setzen.

1.3 Bricht der Anbieter die Leistung wegen fehlender Durchführbarkeit ab, hat der Kunde auch dann die bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Entgelte zu zahlen, wenn die Undurchführbarkeit nicht vom Anbieter zu vertreten ist. Die Entgeltspflicht für eine abgebrochene Leistung besteht auch, wenn die Leistungseinstellung auf Wunsch des Kunden wegen unverhältnismäßiger Aufwendungen erfolgt.

1.4 Der Anbieter kann auch Dritte damit beauftragen, die vertragliche Leistung für ihn zu erbringen.

1.5 Abweichende AGB des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

2 Ausführung der Installationsservices

2.1 Anfahrtspauschale

Für jeden Termin vor Ort wird die in Abschnitt C ausgewiesene Anfahrtspauschale fällig.

2.2 Zusätzliche Dienstleistungen

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

2.3 Zeiten, in denen die Installationsservices erbracht werden

Der Anbieter erbringt die Installationsservices nach Vereinbarung eines Installationstermins zu den folgenden Zeiten:

| Im Standardfall | Bei Vereinbarung von Servicezeiten Plus |
|--|--|
| Montag bis Freitag, zwischen 08:00 Uhr und 20:00 Uhr | Montag bis Freitag, zwischen 06:00 Uhr und 20:00 Uhr |
| Samstag zwischen 08:00 Uhr und 16:00 Uhr | Samstag zwischen 06:00 Uhr und 16:00 Uhr |
| nicht an gesetzlichen Feiertagen | nicht an gesetzlichen Feiertagen |

2.4 Nicht umfasste Dienstleistungen

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

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

2.5 Mitwirkungspflichten des Kunden

Dem Kunden obliegt es, die nachfolgend aufgeführten Mitwirkungspflichten einzuhalten:

- Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Ausführung der im Rahmen des Installationsservices auszuführenden Dienstleistungen im erforderlichen und zumutbaren Rahmen. Insbesondere gewährt der Kunde dem Anbieter Zutritt zu den Räumen, in denen die geschuldete Leistung zu erbringen ist.
- Kann der vereinbarte Termin nicht wahrgenommen werden aus Gründen, die vom Kunden zu vertreten sind, trägt der Kunde die dadurch entstehenden Mehrkosten.
- Der Kunde stellt die zur Erbringung der geschuldeten Leistung erforderlichen Informationen, insbesondere Informationen über verdeckte Leitungen (zum Beispiel Strom-, Wasserleitungen), und die erforderliche Stromversorgung zur Verfügung.
- Soweit Tätigkeiten an Hard- und/oder Software vereinbart sind, obliegt es dem Kunden, zuvor Sicherheitskopien der auf der fraglichen Hardware gespeicherten Daten anzufertigen.

3 Rechnung; Zahlung

3.1 Der Anbieter wird dem Kunden eine Rechnung über die erbrachten Dienstleistungen übermitteln. Der Anbieter behält sich vor, diese Rechnung in digitaler Form auszustellen und/oder sie elektronisch zu übermitteln, wenn und soweit der Kunde hierin einwilligt.

3.2 Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang auf das in der Rechnung angegebene Konto einzuzahlen. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, bucht der Anbieter den Rechnungsbetrag frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang und der Ankündigung der Abbuchung vom angegebenen Konto ab.

4 Gewährleistung; Verzug des Anbieters

4.1 Im Falle von Mängeln der vom Anbieter geschuldeten Leistung kann der Kunde vom Anbieter Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist verlangen. Der Anbieter trägt die zur Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Bei Fehlschlägen der Nacherfüllung stehen dem Kunden die weiteren gesetzlichen Mängelrechte (Selbstvornahme, Rücktritt, Minderung, Schadensersatz) zu; die Haftung des Anbieters auf Schadensersatz bestimmt sich nach Abschnitt 5. Diese Rechte verjähren zwei Jahre nach der Abnahme; ist der Kunde Unternehmer, dann verjähren diese Rechte ein Jahr nach der Abnahme.

4.2 Im Falle eines Verzugs des Anbieters mit der Erbringung der geschuldeten Leistung kann der Kunde erst von dem Vertrag zurücktreten, nachdem eine angemessene Nachfrist erfolglos abgelaufen ist; die Haftung des Anbieters auf Schadensersatz bestimmt sich nach Abschnitt 5.

5 Haftung

5.1 Für Personenschäden haftet der Anbieter unbeschränkt.

5.2 Für Sach- und solche Vermögensschäden haftet der Anbieter, wenn sie durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen seiner gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen verursacht worden sind. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haftet der Anbieter nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.

5.3 Im Falle eines Schadens infolge eines Datenverlustes ist die Haftung begrenzt auf die Kosten, die bei ordnungsgemäßer Sicherung der Daten durch den Kunden entstanden wären.

5.4 Im Übrigen ist die Haftung des Anbieters ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (zum Beispiel Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt.

5.5 Eine Haftungsbeschränkung zugunsten des Anbieters gilt auch zugunsten seiner Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen. Keine der Vertragsparteien kann gegen die andere Vertragspartei Ansprüche aufgrund von Vertragsverletzungen geltend machen, die auf höhere Gewalt (zum Beispiel Naturkatastrophen, Krieg, Streik, hoheitliche Eingriffe) zurückzuführen sind.

6 Sonstige Bestimmungen

6.1 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag ist Oldenburg (Oldb.), sofern der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört oder der Kunde eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Der Anbieter ist auch berechtigt, seine Ansprüche bei dem allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

6.2 Für die Rechtsbeziehungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden gilt deutsches Recht, wie es zwischen inländischen Parteien gilt.

B Die einzelnen Installationsservices

1 Installationsservice „Zugang & Verbindung“

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

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

2 Installationsservice „Einrichtung, E-Mail & Programme“

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

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

3 Installationsservice „Erweiterung Netz vor Ort“

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

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

Diese Dienstleistung umfasst die Überlassung des folgenden Kleinstmaterials: Ethernet-Patchkabel bis 10 Meter, Aufputzdose (TAE; Ethernet) und Kabelkanal bis 10 Meter (Kunststoff).

4 Installationsservice „Technik Individuell“

Bei Vereinbarung des Installationsservices „Technik Individuell“ führt der Anbieter über einen Zeitraum von maximal 60 Minuten die folgenden Dienstleistungen aus. Dieser Installationsservice ist nicht in Verbindung mit den Services in den Abschnitten B.1, B.2 und B.3 kombinierbar.

- Telekommunikationsnahe Dienstleistungen, die nicht in dem Leistungsumfang der zuvor beschriebenen Installationsservices enthalten sind, zum Beispiel kundenindividuelle technische Hilfestellungen wie Update des Routers.
- Übernahme von Mitwirkungspflichten des Kunden (zum Beispiel Firmware-Update, Prüfaufträge), soweit die Mitwirkung nicht persönlich durch den Kunden zu erbringen ist.

C Preisliste

Für die einzelnen Installationsservices und für sonstige Dienstleistungen gelten die folgenden Preise (alle Angaben inklusive gesetzlicher Umsatzsteuer):

| Dienstleistung | Preis |
|---|---------|
| Zugang & Verbindung | 99,99 € |
| Einrichtung, Mail & Programme | 49,99 € |
| Erweiterung Netzwerk vor Ort | 99,99 € |
| Technik Individuell | 94,99 € |
| Zusätzliche Arbeitseinheiten je angefangene 15 Min. | 24,99 € |
| Servicezeiten Standard | 0,00 € |
| Servicezeiten Plus | 59,99 € |
| Anfahrtpauschale | 49,99 € |

Stand: 28. Juni 2025