

## A Durchlasswahrscheinlichkeit Sprachdienstleistungen und Verfügbarkeit Internetdienstleistungen

### 1 Durchlasswahrscheinlichkeit Sprachdienstleistungen

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.

### 2 Verfügbarkeit Internetdienstleistungen

Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97,5%, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Abschnitt C dieses Servicelevelagreements bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

Der Anbieter ist berechtigt, DSL-Verbindungen nach 24 Stunden zu unterbrechen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, DSL-Verbindungen zu unterbrechen, wenn über mehr als zwei Stunden kein Datenverkehr stattgefunden hat. Der Kunde kann die Verbindung anschließend sofort wieder aufbauen.

## B Störungen

### 1 Bearbeitung von Störungsmeldungen; Regelentstörzeit

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

### 2 Beseitigung von Störungen bei Telefonanschlüssen

Der Anbieter beseitigt Störungen in der Regel innerhalb von 8 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung (Regelentstörzeit), wenn der Kunde die Störungen montags bis freitags von 7.00 bis 16.00 Uhr an die Störungshotline gemeldet hat (Ausnahme gesetzliche Feiertage) und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist. Bei Störungsmeldungen außerhalb dieser Zeiten beginnt die Regelentstörzeit um 7.00 Uhr am darauffolgenden Werktag. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Störungen werden innerhalb der Regelentstörzeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. Übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Ziel der Entstörung ist es, dass der Kunde wieder ein- und ausgehende Verbindungen aufbauen kann.

Die Regelentstörzeit gilt 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 mangelhafte Mitwirkung des Kunden werden auf die Regelentstörzeit nicht angerechnet. Die Regelentstörzeit gilt als eingehalten, wenn aus vom Kunden zu vertretenden Gründen eine fristgerechte Entstörung oder eine zeitnahe Vereinbarung eines Technikerbesuchs nicht möglich ist. Der nachfolgende Abschnitt C zur Wartung bleibt unberührt.

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

### 3 Beseitigung von Störungen bei Internetdienstleistungen

Der Anbieter nimmt im Hinblick auf seine Internet-Zugangsdienstleistungen Störungsmeldungen täglich von 8.00 bis 22.00 Uhr entgegen.

Er beseitigt Störungen in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung (Regelentstörzeit), wenn ihm die Störungsmeldung montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 16.30 Uhr (Ausnahme gesetzliche Feiertage) zugeht.

Geht dem Anbieter die Störungsmeldung außerhalb dieser Zeiten zu, beginnt die Regelentstörzeit um 8.00 Uhr am darauffolgenden Werktag. Der Samstag gilt nicht als Werktag.

Die genannte Regelentstörzeit gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei Störungen, die durch den Zulieferer des Anbieters verursacht worden sind, kann die Regelentstörzeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Regelentstörzeit nicht angerechnet. Abschnitt C dieses Service Level Agreements bleibt davon unberührt.

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

### 4 Express-Entstörung

Der Kunde kann gegen gesondertes Entgelt im Einzelfall eine Express-Entstörung beauftragen. Bei einer Express-Entstörung wird die Regelentstörzeit einmalig auf 6 Stunden verkürzt. Alle übrigen Bestimmungen zur Entstörung in dem Abschnitt 3 bleiben unverändert.

### 5 Gutschrift

Bei einer ungerechtfertigten Überschreitung der Regelentstörzeit, die der Anbieter zu vertreten hat, erhält der Kunde eine Gutschrift nach den folgenden Maßgaben.

Bei einer Störung eines ISDN-Anlagenanschlusses beträgt die Höhe der Gutschrift je angefangene Stunde nach ungerechtfertigter Überschreitung der Regelentstörzeit pro Anschluss und Störfall 12 Euro, jedoch insgesamt maximal 60 Euro.

Bei einer Störung eines PMX-Anschlusses beträgt die Höhe der Gutschrift je angefangene Stunde nach ungerechtfertigter Überschreitung der Regelentstörzeit pro Anschluss und Störfall 55 Euro, jedoch insgesamt maximal 275 Euro.

Bei einer Störung einer Internetdienstleistung beträgt die Höhe der Gutschrift je angefangene Stunde nach ungerechtfertigter Überschreitung der Regelentstörzeit pro Anschluss und Störfall 25 Euro.

Eine Gutschrift wird mit Forderungen des Anbieters verrechnet. Sie wird zudem auf mögliche Ansprüche des Kunden wegen Minderung nach Abschnitt A.15.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienste (im Folgenden: „AGB“) angerechnet. Die 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 Abschnitt A.16 der AGB.

## C Wartung

In der Regel finden Wartungsarbeiten im Bereich der Internetdienstleistungen am ersten Dienstag eines jeden Kalendermonats in der Zeit von 3.00 Uhr bis 6.00 Uhr statt (Wartungsfenster). Sind Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters erforderlich, wird der Anbieter den Kunden hierüber mindestens 5 Werktage zuvor per E-Mail an die E-Mail-Adresse informieren, an die auch die Rechnungen gesendet werden.

Stand: 09.08.2018