

Übersicht	Seite
A Dienstleistungen des Anbieters	1
1 Allgemeine Dienstleistung des Anbieters	1
2 Zeitliche Geltung	1
3 Technische Voraussetzungen	1
4 Übergabepunkt	1
5 Installation auf Wunsch des Endkunden.....	1
6 Wechsel zwischen den GK GIGAgas Paketen	1
B Telefondienstleistungen	1
1 Sprachleistungen	1
2 Standardtarife.....	2
3 Optionstarife.....	3
C Internetdienstleistungen	4
1 Internetzugang	4
2 E-Mail.....	5
D Geräte	5
1 AVM FRITZ!Box Fiber des Anbieters	5
2 Software und Daten auf der AVM FRITZ!Box Fiber	5
E Störungen und Wartung	6
1 Störungen	6
2 Wartung.....	6

A Dienstleistungen des Anbieters

1 Allgemeine Dienstleistungen des Anbieters

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden Anbieter) erbringt auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen (im Folgenden „AGB“) die folgenden Leistungen für die GK GIGAgas Pakete:

- GK GIGAgas 300 voice
- GK GIGAgas 500 voice
- GK GIGAgas 1.000 voice

Die Leistungen umfassen jeweils gemäß den nachfolgenden Regelungen

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

2 Zeitliche Geltung

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für vertragliche Leistungen und Optionen, die ab dem 22. Mai 2022 bestellt wurden.

3 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.

3.1 Stromversorgung

Sämtliche Dienstleistungen des Anbieters einschließlich der Telefondienstleistungen (Abschnitt B) und der Internetdienstleistungen (Abschnitt C) 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.

3.2 Besondere technische Voraussetzungen GK GIGAgas

Notwendige Voraussetzung für die Bereitstellung der GK 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.

4 Übergabepunkt

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

5 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. AVM FRITZ!Box Fiber).

6 Wechsel zwischen den GK GIGAgas Paketen

Der Kunde kann den Anbieter jederzeit, frühestens jedoch einen Monat nach dem erfolgreichen Abschluss des letzten Wechsels, damit beauftragen, ihm ein anderes GK GIGAgas Paket zur Verfügung zu stellen. Im Falle einer erfolgreichen Freischaltung des neuen Pakets verlängert sich die vereinbarte Vertragslaufzeit nicht.

B Telefondienstleistungen

Der Anbieter stellt an dem Übergabepunkt (oben Abschnitt A.4) die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen bereit.

1 Sprachleistungen

1.1 Verbindung

Der Anbieter stellt dem Kunden je nach Vereinbarung einen Anschluss mit einer Verbindung oder zwei gleichzeitig nutzbaren Verbindungen zur Sprachübertragung zur Verfügung.

1.2 Rufnummern und Rufnummernportierung

1.2.1 Zuteilung von Rufnummern

Der Kunde erhält bei Vereinbarung eines Anschlusses mit einer Verbindung eine Rufnummer aus dem Rufnummernhaushalt, den die Bundesnetzagentur dem Anbieter zugewiesen hat. Bei Vereinbarung von Anschlüssen mit zwei gleichzeitigen Verbindungen erhält der Kunde standardmäßig drei Rufnummern. Sofern dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde im gleichen Ortsnetz mit der gleichen Ortsnetz-kennzahl (Vorwahl) verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und der regulatorischen Vorgaben an Stelle neuer Rufnummern die vorhandenen Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

1.2.2 Portierung

Beauftragt der Kunde bei dem Anbieter die Portierung seiner Rufnummer, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet war, in das Netz des Anbieters, wird der Anbieter diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Verantwortlich für die Durchführung einer vom Kunden beauftragten Portierung bleibt ausschließlich der bisherige Teilnehmernetzbetreiber.

1.3 Verbindungen

1.3.1 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.

1.3.2 Ziele zu Mehrwertdiensten, Auskunftsdiensten und anderen Sonderrufnummern

Der Anbieter ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele zu Mehrwertdiensten mit teuren Dienstangeboten 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.

1.3.3 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.

1.3.4 Notrufe

Bei einem Stromausfall ist kein Notruf möglich, wenn der Kunde Geräte verwendet, die nicht über die Telefonleitung, sondern aus anderen Quellen (z.B. Hausstrom) versorgt werden. Stellt der Kunde – entgegen den Vereinbarungen in Abschnitt A.4 – den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von einem anderen Standort als der Anschlussanschrift her, ist eine korrekte Lokalisierung des Anrufers nicht möglich; der Notruf wird an die Leitzentrale des mit dem Kunden vereinbarten Anschlussorts geleitet.

Bei Notrufen wird die Anschlussanschrift (Abschnitt A 4) an die Leitstelle übermittelt. Schäden, die durch die Nutzung des Anschlusses an einem anderen Ort als der hinterlegten Anschlussadresse entstehen, verantwortet der Kunde.

1.3.5 Kein Call by Call; kein Preselection

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

1.4 Standardleistungsmerkmale

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

1.4.1 Telefax-Unterstützung für Gruppe-3-Fax (G3)

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

1.4.2 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.

1.4.3 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.

1.4.4 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.

1.4.5 Anrufweiterleitung vom Anschluss des Kunden

Abhängig vom Kundenwunsch werden ankommende Verbindungen von dem Anschluss des Kunden zu einem von ihm gewünschten Anschluss weiter geleitet. Die Weiterleitung 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 Anrufweiterleitung 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.

1.4.6 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.

1.5 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.

1.5.1 Änderung der Rufnummer

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

1.5.2 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“).

1.5.3 Individuelle Sperrliste für ankommende Anrufe

Der Kunde kann über die Funktion ‚Mein osnatel‘ auf der Internetseite www.osnatel.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 ankommende Anrufe von den aufgelisteten Rufnummern entgegengenommen werden oder ankommende Anrufe von den aufgelisteten Rufnummern abgelehnt werden.

1.5.4 Individuelle Sperrliste für abgehende Anrufe

Der Kunde kann über die Funktion ‚Mein osnatel‘ auf der Internetseite www.osnatel.de für seinen Anschluss eine individuelle Sperrliste für abgehende Wählverbindungen 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.

1.5.5 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.

1.5.6 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 eine von der Bundesnetzagentur gepflegte Sperrliste für R-Gespräche setzen zu lassen. Die Löschung von der Sperrliste ist kostenpflichtig.

1.6 Leistungseinschränkungen

1.6.1 Sonderdienste (Alarmanlage, Hausnotruf etc.)

Für den Betrieb von Sonderdiensten Dritter wie z.B. Alarmanlagen, Hausnotrufe Aufzugsnotrufsysteme, EC-Cash, Überwachungssystemen jeglicher Art, Steuerung von Geräten einschließlich EDV-Systemen aus der Ferne 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.

1.6.2 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.

1.7 Eintrag in Endnutzerverzeichnisse

Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Anbieter Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an einen Anbieter von Endnutzerverzeichnissen, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind. Die übermittelten Daten dienen 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 den Anbieter von Endnutzerverzeichnissen und hat mögliche Fehler des Anbieters von Endnutzerverzeichnissen nicht zu vertreten.

1.8 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Die Telefondienstleistungen des Anbieters umfassen kein Mindestniveau der Dienstqualität.

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 (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 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:

- Anrufweiterschaltungen,
- 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;
- Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen;
- 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 B.2 zum Geltungsbereich der Telefon-Flat gelten entsprechend. Abweichend zu den Vereinbarungen in AGB zur anfänglichen Laufzeit von Option beträgt die anfängliche Laufzeit für die Option „Telefon- Flat“ 24 Monate.

3.2 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 Tarifooptionen gelten, sind der Preisliste zu entnehmen. Bei den optionalen Auslandsflatrates kann der Kunde für das in der Preisliste bestimmte monatliche Entgelt in einem einer privaten Nutzung entsprechenden Umfang Gespräche für 0 ct in bestimmte ausländische Festnetze führen; die betroffenen ausländischen Festnetze, für die die Tarifooptionen 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 (Dauerwählverbindungen), 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:

- Anrufweiterschaltungen,
- 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,
- Finanzinstitute und
- Krankenhäuser.

Für die optionalen Mobilfunk- und Auslandstarife gilt eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit läuft die Option auf unbestimmte Zeit weiter und kann jederzeit von beiden Parteien zum Monatsende gekündigt werden. Der Kunde muss die Option in Textform oder online über die Funktion ‚Mein osnatel‘ auf der Internetseite www.osnatel.de kündigen.

3.3 Option Festnetz zu osnatel Mobil-Flat

Bei Vereinbarung der Option Festnetz zu osnatel 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 GK GIGAgas für Geschäftskunden abgerechnet. Für die Option Festnetz zu osnatel Mobilfunk-Flat gilt eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit läuft die Option auf unbestimmte Zeit weiter und kann jederzeit von beiden Parteien gekündigt werden. Der Kunde muss die Option in Textform oder online über die Funktion ‚Mein osnatel‘ auf der Internetseite www.osnatel.de kündigen.

C 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.4) 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 Schadssoftware,
- 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 Teilmenschen 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 Eigenschaften des Internetzuganges

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.4) zur Verfügung stellt:

	Downstream	Upstream
GK GIGAglass 300 voice		
Minimale,	250 Mbit/s	68 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	275 Mbit/s	70 Mbit/s
maximale Datenübertragungsrate	300 Mbit/s	75 Mbit/s
GK GIGAglass 300 voice		
Minimale,	400 Mbit/s	80 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	450 Mbit/s	90 Mbit/s
maximale Datenübertragungsrate	500 Mbit/s	100 Mbit/s
GK GIGAglass 1.000 voice		
Minimale,	700 Mbit/s	80 Mbit/s
normalerweise zur Verfügung stehende,	850 Mbit/s	90 Mbit/s
maximale Datenübertragungsrate	1.000 Mbit/s	100 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 zählt 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 insbesondere folgende Eigenschaften aufweisen:

Paket	Erforderliche Eigenschaften des Endgerätes
GK GIGAglass 300 voice	Vorhandensein einer Gigabit-Ethernet-Schnittstelle vom Typ 1000BASE-BX10 U
GK GIGAglass 300 voice	
GK GIGAglass 1.000 voice	

1.2.3 Auswirkungen der tatsächlichen Datenübertragungsraten auf den Internetzugangsdienst

Je höher die vereinbarten Datenübertragungsraten sind, desto besser lassen sich im Allgemeinen Inhalte, Anwendungen oder Dienste nutzen. Zudem setzen Inhalte, Anwendungen oder Dienste teilweise eine bestimmte Mindesthöhe der Datenübertragungsraten voraus, um zu funktionieren.

1.2.4 Auswirkungen auf den Zugang zum offenen Internet

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

1.3 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 IPPakete 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.

1.3.1 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.

1.3.2 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.osnatel.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 E.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 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.

1.6 Einwahl

Die Einwahl ist nur vom Anschluss des Kunden aus zulässig.

1.7 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 den Anbieter optional und gegen gesondertes Entgelt damit beauftragen, eine feste öffentliche IP-Adresse je Anschluss einzurichten. Für diese Option gilt Folgendes:

- 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 GK GIGAglass 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 im Rahmen eines anderen Vertrages mit einem anderen Anbieter nutzen (keine Mitnahme der festen IP-Adresse).
- Die Beauftragung und Kündigung der festen IP-Adresse ist ausschließlich im Rahmen des Customer Self Service (CSS) über den Online-Account möglich. Die Vergabe der festen IP-Adresse erfordert die Anmeldung bzw. Einwahl des Kunden an der Anschlussanschrift (Abschnitt A.4).
- Nach Annahme des Auftrages weist der Anbieter die feste IP-Adresse zu und gibt sie dem Kunden bekannt. Systembedingt kann die feste IP-Adresse erst am Folgetag der Zuweisung genutzt werden. In der Zwischenzeit bleibt die Leitung weiterhin mit ihrer bisherigen Konfiguration betriebsbereit.
- Eine Kündigung oder eine Änderung des Vertrages über das GK GIGAglass Produkt gilt als Kündigung der IP-Adresse. In diesem Fall geht die zugehörige feste IP-Adresse wieder in den Besitz des Anbieters über; für den Kunden ist sie nicht mehr nutzbar. Die IP-Adresse kann nicht auf einen anderen Internetzugang übertragen werden. Etwaige Neukonfigurationen von Geräten wie z.B. Routern, die durch den Wegfall der IP-Adresse verursacht werden, sind nicht Gegenstand der Leistung des Anbieters, sondern müssen vom Kunden vorgenommen werden.

1.8 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Der Internetzugang des Anbieters umfasst keine Mindestniveaus der Dienstqualität.

2 E-Mail

2.1 E-Mail-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. Das E-Mail-Postfach mit allen Adressen steht dem Kunden auch sechs Monate nach Kündigung voll funktionsfähig zur Verfügung. Die Nutzung wird automatisch nach 6 Monaten deaktiviert.

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@osnatel.de

Soweit diese E-Mail-Adresse bereits vergeben ist, fügt der Anbieter nach dem Nachnamen eine Zahl oder ein anderes Zeichen ein (z.B. „vorname.nachname1@osnatel.de“). Der Kunde kann über die Funktion „Mein osnatel“ auf der Internetseite www.osnatel.de bis zu neun weitere E-Mail-Adressen mit dem Domainteil @osnatel.de angeben.

Der Anbieter behält sich vor, die Einrichtung von E-Mail-Postfächern mit E-Mail-Adressen allein („Alias-Adressen“) ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Bei missbräuchlicher Nutzung kann der Anbieter den Zugang und die Funktion von E-Mail-Postfächern und/oder E-Mail-Adressen sperren.

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.

2.5 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

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

2.6 Weiternutzung nach Vertragsende

Der Kunde kann während eines Zeitraums von sechs Monaten nach Beendigung des Vertrages über den Internetzugang weiterhin auf die E-Mails, die der Anbieter vertragsgemäß bereitgestellt hat, zugreifen und an eine von ihm festgelegte andere E-Mail-Adresse weiterleiten. Nach Ablauf der sechs Monate deaktiviert der Anbieter die Nutzung der E-Mail-Postfächer und löscht noch gespeicherte E-Mails.

D Geräte

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

1 AVM FRITZ!Box Fiber des Anbieters

Soweit der Kunde die Überlassung einer AVM FRITZ!Box Fiber beauftragt hat, gilt Folgendes: Der Anbieter überträgt dem Kunden das Eigentum an der überlassenen AVM FRITZ!Box Fiber; das Eigentum geht mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises über. Die besonderen Bestimmungen für den Verkauf von Hardware in den AGB finden Anwendung.

2 Software und Daten auf der AVM FRITZ!Box Fiber

Soweit der Anbieter dem Kunden auftragsgemäß eine AVM FRITZ!Box Fiber überlässt, gelten die folgenden Bestimmungen dieses Abschnitts 2.

2.1 Konfiguration

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

2.1.1 IP-basierte Anschlüsse

Bei Anschlüssen, die auf Pakettechnik (IP) basieren, nimmt der Anbieter die Konfiguration der AVM FRITZ!Box Fiber vor. Hierzu überträgt der Anbieter, nachdem der Kunde die AVM FRITZ!Box Fiber erhalten hat, über den Internetzugang die für den Betrieb der AVM FRITZ!Box Fiber an den Anschlüssen des Anbieters notwendigen Informationen auf die AVM FRITZ!Box Fiber. Deaktiviert der Kunde das Merkmal „Automatische Einrichtung“ oder das Merkmal „Automatisches Update“ an der AVM FRITZ!Box Fiber, kann die volle Funktionstüchtigkeit der Telefon- und Internetdienstleistungen nicht sichergestellt werden.

2.2 Aktualisierung der Software

Der Anbieter ist berechtigt, auf der AVM FRITZ!Box Fiber 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 AVM FRITZ!Box Fiber abzurufen:

- Informationen, die der Anbieter im Zuge der Konfiguration (oben Abschnitt 2.1) auf die AVM FRITZ!Box Fiber übertragen hat;
- Informationen über die Eigenschaften der AVM FRITZ!Box Fiber 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 AVM FRITZ!-Box Fiber 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.

E Störungen und Wartung

1 Störungen

Die nachfolgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt E.1 gelten, soweit der Kunde keine abweichenden Bedingungen zur Störung individuell mit dem Anbieter vereinbart hat.

Ist § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) anwendbar, dann gelten die nachfolgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt E.1 zudem nur, soweit der Kunde nicht auf die Anwendung des § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) verzichtet hat.

1.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Meldungen des Kunden von Störungen der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen nimmt der Anbieter täglich rund um die Uhr in Textform und telefonisch unter den hierfür eingerichteten Servicenummern entgegen.

1.2 Störungsbeseitigung

Der Anbieter bearbeitet und beseitigt Störungen wie folgt:

- a) Störungen der Telefondienstleistung und des Internetzugangs

- Störungen
- der Telefondienstleistungen (Abschnitt B),
 - des Internetzugangs (Abschnitt C.1),

beseitigt der Anbieter unverzüglich, nachdem der Kunde die Störung bei dem Anbieter gemeldet hat, es sei denn, der Kunde hat die Störung selbst zu vertreten.

Meldet der Kunde eine solche Störung, dokumentiert der Anbieter gegenüber dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung.

Wenn der Anbieter eine solche Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, informiert er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

- b) Sonstige Störungen

Störungen, die keine der unter a) aufgeführten Dienstleistungen betreffen (wie z.B. Störungen der E-Mail-Dienstleistung), beseitigt der Anbieter in der Regel innerhalb der Servicebereitschaftszeit binnen einer Frist von 8 Stunden, beginnend mit der Meldung der Störung (Entstörungsfrist für sonstige Störungen). Die Servicebereitschaftszeit ist Montag bis Freitag von 7.00 bis 18.00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage). Störungen werden innerhalb der Entstörungsfrist für sonstige Störungen zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Die Entstörungsfrist für sonstige Störungen gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Entstörungsfrist für sonstige Störungen überschritten werden. Vom Kunden verantwortete Verzögerungen, beispielsweise durch fehlende Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörungsfrist für sonstige Störungen nicht angerechnet.

1.3 Vereinbarung eines Kundendienst- oder Installationstermins

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

1.4 Mitwirkungspflicht

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Im Rahmen dieser Mitwirkungspflicht obliegt es dem Kunden insbesondere:

- Zugriff auf die im Rahmen der Vertragserfüllung eingesetzten Telekommunikationseinrichtungen (wie z.B. APL, TAE usw.) zu gewähren;
- Zutritt zum Grundstück und zu den Telekommunikationseinrichtungen zu gewähren;
- während einer Entstörung vor Ort zugegen zu sein und alle für die Entstörung erforderlichen Informationen zu geben;
- einfache, übliche und zumutbare Tätigkeiten durchzuführen, wie z.B. einen Neustart (Reboot) des Routers durchzuführen oder Support-Daten zu erstellen.

1.5 Entschädigung für vollständige Ausfälle von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs

Beseitigt der Anbieter eine Störung von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs (oben Abschnitt 1.2 Buchstabe a) nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls dieses Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn,

- der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten oder
- die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf
 - › gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz,
 - › der Verordnung (EU) 2015/2120,
 - › sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder
 - › höherer Gewalt.

Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung wegen des vollständigen Ausfalls des Dienstes hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung wird auf einen solchen Schadensersatz angerechnet; ein solcher Schadensersatz wird auf die Entschädigung angerechnet.

1.6 Entschädigung wegen eines versäumten Kundendienst- oder Installationstermins

Informationen zur Entschädigung eines versäumten Kundendienst- oder Installationstermins sind im Abschnitt „Entschädigungen und Erstattungen“ der AGB zu finden.

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. Die Wartungsarbeiten finden in der Regel in dem Zeitraum zwischen 0 Uhr und 6 Uhr statt.

2.2 Aktualisierung der AVM FRITZ!Box Fiber

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

Stand: 22. Mai 2022