

## Übersicht

|  |          |
|--|----------|
| <b>A Dienstleistungen des Anbieters</b>                | <b>1</b> |
| 1 Allgemeines  | 1        |
| 2 Zeitliche Geltung                                    | 1        |
| 3 Technische Voraussetzungen                           | 1        |
| 4 Übergabepunkt  | 1        |
| 5 Installation auf Wunsch des Endkunden                | 1        |
| 6 Wechsel zwischen Paketen (Wechselfreiheit)           | 1        |
| <b>B Telefondienstleistungen</b>                       | <b>2</b> |
| 1 Sprachleistungen                                     | 2        |
| 2 Standardtarif  | 3        |
| 3 Optionen   | 3        |
| 4 Nicht pauschal abgerechnete Leistungen               | 4        |
| <b>C Internetdienstleistungen</b>                      | <b>4</b> |
| 1 Internetzugang                                       | 4        |
| 2 E-Mail   | 6        |
| 3 EWE Cloud  | 6        |
| 4 Standardtarif  | 6        |
| 5 Optionen   | 6        |
| <b>D Geräte</b>  | <b>8</b> |
| 1 Basisbox, Premiumbox oder Glasfaserbox des Anbieters | 8        |
| 2 Software und Daten auf der Box                       | 8        |
| <b>E Störungen und Wartung</b>                         | <b>8</b> |
| 1 Störungen  | 8        |
| 2 Wartung  | 9        |
| <b>F Nicht mehr aktiv vermarktete Produkte</b>         | <b>9</b> |
| 1 Ausschließlich aktive Vertragsverlängerungen         | 9        |
| 2 Umfasste Produkte                                    | 9        |
| 3 Abweichende Vertragsbedingungen                      | 9        |

## A Dienstleistungen des Anbieters

### 1 Allgemeines

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

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>die DSL-Pakete</b>       | DSL Basic, DSL 25, DSL 50, DSL 100   |
| <b>die Glasfaser-Pakete</b> | Glasfaser 30, Glasfaser 100, Glasfaser 300<br>Glasfaser 500, Glasfaser 1.000 |

sowie für die in Abschnitt F aufgeführten, nicht mehr aktiv vermarkteten Produkte.

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 9. Oktober 2023 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 für Glasfaser-Produkte

Notwendige Voraussetzung für die Bereitstellung der Glasfaser-Produkte ist, dass der Kunde über einen geeigneten 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 nachfolgend beschriebenen Übergabepunkt zur Verfügung.

##### 4.1 DSL-Pakete

Bei den DSL-Paketen 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) ist nicht Eigentum des Anbieters; ihre Beschaffenheit kann vom Anbieter nicht beeinflusst werden. Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass dieser Teil des Leitungsweges so beschaffen ist, dass der Anbieter die geschuldeten Dienstleistungen vertragsgemäß erbringen kann. Aus Leistungsabweichungen, die daraus resultieren, dass die Verbindung zwischen dem Übergabepunkt und dem APL die erforderliche Beschaffenheit nicht aufweist, entstehen dem Kunde keine Ansprüche gegen den Anbieter.

##### 4.2 Glasfaser-Pakete

Bei den Glasfaser-Paketen ist die Glasfaser-Teilnehmeranschlusdose (GF-TA) der Übergabepunkt, an dem der Anbieter die Dienstleistung bereitstellt.

Bei Glasfaser-Paketen, die auf Grundlage einer Glasfaser-Infrastruktur in Mehrparteienhäusern (MPH) genutzt werden, gilt Folgendes:

- Der Übergabepunkt, an dem der Anbieter die Dienstleistung bereitstellt, ist die MPH-Glasfaser-Teilnehmeranschlusdose. Ist keine MPH-Glasfaser-Teilnehmeranschlusdose vorhanden, ist der Übergabepunkt die Teilnehmeranschlusdose in der Wohnung des Kunden.
- Die Verbindung zwischen dem Übergabepunkt in der Wohnung und dem Glasfaser-Abschlusspunkt (GF-AP) sowie die für den Übergabepunkt verwendete Anschlussdose sind nicht Eigentum des Anbieters; ihre Beschaffenheit kann vom Anbieter nicht beeinflusst werden. Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass dieser Teil des Leitungsweges so beschaffen ist, dass der Anbieter die geschuldeten Dienstleistungen vertragsgemäß erbringen kann. Aus Leistungsabweichungen, die daraus resultieren, dass die Verbindung zwischen dem Übergabepunkt und dem GF-AP die erforderliche Beschaffenheit nicht aufweist, entstehen dem Kunde keine Ansprüche gegen den Anbieter.

#### 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. Basisbox, Premiumbox oder Glasfaserbox).

#### 6 Wechsel zwischen Paketen (Wechselfreiheit)

Der Kunde kann unter den nachfolgend beschriebenen Bedingungen ein neues Paket beauftragen, für das im Falle der erfolgreichen Freischaltung die Vertragslaufzeit des zuvor vereinbarten Paketes gilt.

##### 6.1 Wechsel zwischen den DSL-Paketen

Sind die nachfolgenden Bedingungen eingehalten, kann ein Kunde, der mit dem Anbieter einen Vertrag über ein DSL-Paket geschlossen hat (bisheriges DSL-Paket), den Anbieter jederzeit damit beauftragen, ihm ein anderes DSL-Paket aus dem in Abschnitt A.1 aufgeführten Portfolio (neues DSL-Paket) zur Verfügung zu stellen:

1. Das neue DSL-Paket ist noch Teil des Produktangebots des Anbieters, wird mit ihm vom Anbieter noch vermarktet.
2. Der Vertrag über das bisherige DSL-Paket hat eine anfängliche Laufzeit von 24 Monaten.
3. Von der vereinbarten anfänglichen Laufzeit des Vertrages über das bisherige DSL-Paket ist mindestens ein Monat abgelaufen.
4. Hatte der Kunde bereits einen Wechsel nach diesem Abschnitt beauftragt, dann muss seit dem erfolgreichen Abschluss dieses Wechsels mindestens ein Monat vergangen sein.

Sind diese Bedingungen eingehalten, gilt im Falle einer erfolgreichen Freischaltung des neuen DSL-Paketes: das neue DSL-Paket tritt an die Stelle des bisherigen DSL-Paketes; im Übrigen bleibt der Vertrag einschließlich der Laufzeit unverändert.

### 6.2 Wechsel zwischen den Glasfaser-Paketen Glasfaser 100-500

Das Glasfaser-Wechsel-Portfolio besteht aus den folgenden Paketen:

- Glasfaser 100,
- Glasfaser 300 und
- Glasfaser 500.

Sind die nachfolgenden Bedingungen eingehalten, kann ein Kunde, der mit dem Anbieter einen Vertrag über ein Glasfaser-Paket aus dem Glasfaser-Wechsel-Portfolio abgeschlossen hat (bisheriges Glasfaser-Paket), den Anbieter jederzeit damit beauftragen, ihm ein anderes Glasfaser-Paket aus dem Glasfaser-Wechsel-Portfolio (neues Glasfaser-Paket) zur Verfügung zu stellen:

1. Das neue Glasfaser-Paket ist noch Teil des Produktangebots des Anbieters, wird mithin vom Anbieter noch vermarktet.
2. Der Vertrag über das bisherige Glasfaser-Paket hat eine anfängliche Laufzeit von 24 Monaten.
3. Von der vereinbarten anfänglichen Laufzeit des Vertrages über das bisherige Glasfaser-Paket ist mindestens ein Monat abgelaufen.
4. Hatte der Kunde bereits einen Wechsel nach diesem Abschnitt beauftragt, dann muss seit dem erfolgreichen Abschluss dieses Wechsels mindestens ein Monat vergangen sein.

Sind diese Bedingungen eingehalten, gilt im Falle einer erfolgreichen Freischaltung des neuen Glasfaser-Pakets: das neue Glasfaser-Paket tritt an die Stelle des bisherigen Glasfaser-Pakets; im Übrigen bleibt der Vertrag einschließlich der Laufzeit unverändert.

### 6.3 Wechsel von einem bestehenden Glasfaser-Produkt zu einem Glasfaser-Paket

Bestand zwischen dem Kunden und dem Anbieter ein Vertrag über ein Glasfaser-Produkt, behält sich der Anbieter vor, im Rahmen des Glasfaser-Pakets die Dienstleistungen an dem Übergabepunkt des bisherigen Glasfaser-Produktes – wie insbesondere am Ende des am Optical Network Termination (ONT) angeschlossenen Netzabschlusskabels als Übergabepunkt gemäß der Leistungsbeschreibung des bisherigen Produktes – zur Verfügung zu stellen.

## 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 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 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Die Telefondienstleistungen des Anbieters umfassen keine Mindestniveaus der Dienstqualität.

#### 1.4 Rufnummern und Rufnummernportierung

##### 1.4.1 Zuteilung von Rufnummern

Der Kunde erhält mindestens eine Rufnummer und auf Wunsch bis zu neun weitere 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).

##### 1.4.2 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.

### 1.5 Verbindungen

#### 1.5.1 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, 118XYNummern 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.

#### 1.5.2 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.

#### 1.5.3 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.

#### 1.5.4 Notrufe

Bei einem Stromausfall ist kein Notruf möglich. Stellt der Kunde – entgegen den Vereinbarungen in Abschnitt A.4 – den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von einem anderen Standort als der Anschlussschrift her, ist eine korrekte Lokalisierung des Anrufers nicht möglich; der Notruf wird an die Leitzentrale des mit dem Kunden vereinbarten Anschlusses geleitet.

#### 1.5.5 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.

### 1.6 Standardleistungsmerkmale

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

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

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

#### 1.6.2 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.

#### 1.6.3 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.

### 1.6.4 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.

### 1.6.5 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 vereinbarten Preisliste. Dem Inhaber des 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.

### 1.6.6 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.

### 1.7 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale

Der Anbieter erbringt die nachfolgend aufgeführten zusätzlichen Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der im Zeitpunkt der Beauftragung der zusätzlichen Leistung geltenden Preisliste bestimmt. Die Nutzung dieser Leistungen setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.

#### 1.7.1 Änderung der Rufnummer

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

#### 1.7.2 Fangschaltung

Bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schriftlich eine Schaltung beantragen, um den Anschluss festzustellen, von dem die Anrufe ausgehen (sog. „Fangschaltung“).

#### 1.7.3 Individuelle Sperrliste für ankommende Anrufe

Der Kunde kann über die Funktion „Mein EWE“ auf der Internetseite [www.ewe.de](http://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.

#### 1.7.4 Individuelle Sperrliste für abgehende Anrufe

Der Kunde kann über die Funktion „Mein EWE“ auf der Internetseite [www.ewe.de](http://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.

#### 1.7.5 Bandansage der geänderten Rufnummer

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

### 1.7.6 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.

### 1.8 Leistungseinschränkungen

#### 1.8.1 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.

#### 1.8.2 Ausgeschlossene Dienste und Leistungsmerkmale

Nicht möglich ist es außerdem:

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

### 1.9 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 Anschlussschrift 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.

## 2 Standardtarif

Die DSL-Pakete und Glasfaser-Pakete enthalten

- die Festnetz-Flat in die nationalen Festnetze (Abschnitt 2.1) und
- die Festnetz-Flat ins EWE-/osnatel-/swb-Mobilfunknetz (Abschnitt 2.2).

Im Rahmen der DSL-Pakete und Glasfaser-Pakete Glasfaser 100, Glasfaser 300, Glasfaser 500 und Glasfaser 1.000 hat der Kunde darüber hinaus die Möglichkeit, Gespräche in nationale Mobilfunknetze für 0 ct zu führen, soweit keine der unten in Abschnitt B.4 aufgeführten Ausnahmen vorliegt (Mobilfunk-Flatrate).

#### 2.1 Festnetz-Flat in die nationalen Festnetze

Die Festnetz-Flat in die nationalen Festnetze ermöglicht es dem Kunden, Gespräche für 0 ct in die deutschen Festnetze zu führen, soweit keine der unten in Abschnitt B.4 aufgeführten Ausnahmen vorliegt.

#### 2.2 Festnetz-Flat ins EWE-/osnatel-/swb-Mobilfunknetz

Die Festnetz-Flat ins EWE-/osnatel-/swb-Mobilfunknetz ermöglicht es dem Kunden, Gespräche für 0 ct von seinem Festnetztelefonanschluss aus zu Postpaid-Mobilfunkanschlüssen des Anbieters zu führen. Gespräche zu Prepaid-Mobilfunkanschlüssen des Anbieters sind von dieser Option nicht umfasst; solche Gespräche werden nach der jeweils vereinbarten Preisliste abgerechnet.

## 3 Optionen

Die nachfolgend beschriebenen Optionen Mobilfunk-Flatrate und Auslands-Flatrate gelten ausschließlich für den jeweilig beauftragten Anschluss. Die Option läuft auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat 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. Verbraucher haben zusätzlich die Möglichkeit, Kündigungen über eine Kündigungsschaltfläche auf der Webseite des Anbieters zu erklären.

### 3.1 Option Mobilfunk-Flatrate

Bei Vereinbarung der Option Mobilfunk-Flatrate kann der Kunde Gespräche in nationale Mobilfunknetze für 0 ct führen, soweit keine der unten in Abschnitt B.4 aufgeführten Ausnahmen vorliegt.

### 3.2 Option Auslands-Flatrate

Bei Vereinbarung einer optionalen Auslands-Flat kann der Kunde innerhalb des Abrechnungsmonats in einem einer privaten Nutzung entsprechenden Umfang Gespräche für 0 ct in bestimmte ausländische Festnetze führen, soweit keine der unten in Abschnitt B.4 aufgeführten Ausnahmen vorliegt.

Die betroffenen ausländischen Festnetze, für die die jeweilige Auslands-Flat gilt, sind der vereinbarten Preisliste zu entnehmen. Der Anbieter behält sich vor, eine optionale Auslands-Flat ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde diese Option wiederholt in einem Ausmaß in Anspruch nimmt, das nicht mehr einer privaten Nutzung entspricht.

### 4 Nicht pauschal abgerechnete Leistungen

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

Ausgenommen von den gemäß der vereinbarten Preisliste pauschal abgerechneten Verbindungen (z.B. Festnetz-Flats für Verbindungen in nationale oder ausländische Festnetze oder in bestimmte Mobilfunknetze) sind

- Gespräche zu Servicrufnummern;
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen);
- Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen;
- Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen;
- Verbindungen zu Sonderrufnummern (zu den Sonderrufnummern zählen auch die Rufnummern, die der Anbieter in der jeweils aktuellen Fassung der Liste „Sonderrufnummern mit besonderen Dienstleistungen“ aufführt; der Kunde kann diese Liste jederzeit auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) einsehen);
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbetotlines);
- 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 gilt die vereinbarte Preisliste. Von den gemäß der vereinbarten 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.

#### 4.2 Keine Geltung für bestimmte Kunden

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

- 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;
- öffentliche Verwaltungen;
- Finanzinstitute und
- Krankenhäuser.

### 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 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 Peering teilnehmen. Der Anbieter nimmt an diesen üblichen Peering im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

#### 1.2 Eigenschaften des Internetzugangs

##### 1.2.1 Datenübertragungsraten

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:

| Produkt  | Download                                 | Upload                                   |
|--|--|--|
| <b>DSL Basic</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate       | 0,6 Mbit/s<br>5 Mbit/s<br>10 Mbit/s      | 0,256 Mbit/s<br>0,520 Mbit/s<br>1 Mbit/s |
| <b>DSL 25</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate          | 16 Mbit/s<br>21 Mbit/s<br>25 Mbit/s      | 1 Mbit/s<br>3 Mbit/s<br>5 Mbit/s         |
| <b>DSL 50</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate          | 25 Mbit/s<br>38 Mbit/s<br>50 Mbit/s      | 2,7 Mbit/s<br>7 Mbit/s<br>10 Mbit/s      |
| <b>DSL 100</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate         | 54 Mbit/s<br>86 Mbit/s<br>100 Mbit/s     | 10 Mbit/s<br>36 Mbit/s<br>40 Mbit/s      |
| <b>Glasfaser 30</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate    | 30 Mbit/s<br>30 Mbit/s<br>30 Mbit/s      | 5 Mbit/s<br>5 Mbit/s<br>5 Mbit/s         |
| <b>Glasfaser 100</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate   | 80 Mbit/s<br>100 Mbit/s<br>100 Mbit/s    | 45 Mbit/s<br>50 Mbit/s<br>50 Mbit/s      |
| <b>Glasfaser 300</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate   | 240 Mbit/s<br>300 Mbit/s<br>300 Mbit/s   | 68 Mbit/s<br>75 Mbit/s<br>75 Mbit/s      |
| <b>Glasfaser 500</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate   | 400 Mbit/s<br>500 Mbit/s<br>500 Mbit/s   | 80 Mbit/s<br>100 Mbit/s<br>100 Mbit/s    |
| <b>Glasfaser 1.000</b><br>Minimale,<br>normalerweise zur Verfügung stehende,<br>maximale Datenübertragungsrate | 700 Mbit/s<br>850 Mbit/s<br>1.000 Mbit/s | 160 Mbit/s<br>200 Mbit/s<br>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.

Einfluss auf die tatsächlich zur Verfügung stehenden Datenübertragungsraten haben auch

- bei DSL-Paketen die Verbindung zwischen dem APL und dem Übergabepunkt (siehe Abschnitt A.4.1) und
- bei Glasfaser-Paketen in Mehrparteienhäusern die Verbindung zwischen dem GF-AP und dem Übergabepunkt (siehe Abschnitt A.4.2) sowie
- die Verbindung zwischen dem Übergabepunkt und dem verwendeten Endgerät.

Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass diese Verbindungen so beschaffen sind, dass der Anbieter die geschuldeten Dienstleistungen vertragsgemäß erbringen kann. Der Anbieter hat hierauf keinen Einfluss. Diese Verbindungen werden im Rahmen dieses Vertrages nicht vom Anbieter bereitgestellt und stehen auch nicht im Eigentum des Anbieters. Da die Beschaffenheit dieser Verbindungen nicht Teil der vertraglichen Leistung des Anbieters ist und von ihm auch nicht beeinflusst werden kann, entstehen dem Kunden aus Leistungsabweichungen, die aus der Beschaffenheit dieser Verbindungen resultieren, keine Ansprüche gegen den Anbieter.

Darüber hinaus müssen die Endgeräte 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<br>DSL 50<br>DSL 100  | Einhaltung des Standards VDSL 2-Vectoring                                  |
| Glasfaser 30<br>Glasfaser 100<br>Glasfaser 300<br>Glasfaser 500<br>Glasfaser 1.000 | Vorhandensein einer Gigabit-Ethernet-Schnittstelle vom Typ 1000BASE-BX10 U |

### 1.2.3 Auswirkungen auf den Zugang zum offenen Internet

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

### 1.2.5 Rechtsbehelfe im Falle von Abweichungen bei der Datenübertragungsraten oder bei anderen Dienstleistungsparametern

Im Falle einer erheblichen Abweichung bei der Datenübertragungsraten oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen den hierzu im Vertrag erfolgten Angaben und der tatsächlichen Leistung, kann, wenn diese Abweichung

- kontinuierlich ist oder regelmäßig wiederkehrt und
- durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurde,

dem Kunden ein Recht zustehen, den Vertrag unter Berücksichtigung der hierfür bestehenden gesetzlichen Voraussetzungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

Einem Kunden, der den Internetzugang als Verbraucher nutzt, kann in dem zuvor beschriebenen Fall der erheblichen Abweichung zudem ein Recht zustehen, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern. Dieses Minderungsrecht ist näher beschrieben im Abschnitt „Entschädigungen und Erstattungen“ der AGB.

Der Kunde kann außerdem ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur anstrengen; die hierfür notwendigen Schritte sind in den AGB in den „Informationen zum Vertrag“, Abschnitt „Allgemeine Informationen“ beschrieben.

### 1.2.6 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 in 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.

### 1.2.7 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.

### 1.2.8 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.

### 1.2.9 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Der Internetzugang des Anbieters umfasst keine Mindestniveaus der Dienstqualität.

### 1.2.10 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.

### 1.3 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.

### 1.4 Nutzungs- und Zugangssicherheit durch den Kunden

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

### 1.5 Einwahl

Die Einwahl ist nur vom Anschluss des Kunden aus zulässig.

### 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 Haupt-E-Mail-Adresse

Der Kunde hat dem Anbieter im Zeitpunkt der Bestellung eine Haupt-E-Mail-Adresse anzugeben. Der Domainteil dieser Haupt-E-Mail-Adresse lautet @ewe.net. Ist nichts anderes vereinbart, richtet der Anbieter für den Kunden die Haupt-E-Mail-Adresse nach dem folgenden Muster ein: „vorname.nachname@ewe.net“. 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@ewe.net“).

#### 2.3 Weitere E-Mail-Adressen

Der Kunde kann über die Funktion „Mein EWE“ auf der Internetseite www.ewe.de weitere E-Mail-Postfächer inkl. E-Mail-Adressen mit dem Domainteil @ewe.net 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.

#### 2.4 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.

#### 2.5 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.

#### 2.6 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

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

#### 2.7 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.

### 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 Standardtarif

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

### 5 Optionen

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

#### 5.1 Option ZuhauseTV

ZuhauseTV ermöglicht die Übertragung von Fernsehsendungen mittels eines hierfür vorgesehenen Geräts (UHD-Receiver). Zur Wiedergabe der Fernsehsendungen können handelsübliche Bildschirme, die über einen HDMI-Anschluss verfügen (wie z.B. Fernseher), an den UHD-Receiver angeschlossen werden. Über eine zugehörige App können einzelne Bestandteile der Dienstleistung ZuhauseTV auf diversen mobilen Endgeräten (Abschnitte 5.1.7 und 5.1.8) genutzt werden.

##### 5.1.1 Voraussetzungen

Die Nutzung von ZuhauseTV setzt voraus, dass der Kunde über einen Festnetz-Internet-Zugang des Anbieters mit einer normalerweise zur Verfügung stehenden Bandbreite im Download von mindestens 20 Mbit/s verfügt.

Darüber hinaus setzt ZuhauseTV die Verwendung mindestens eines vom Anbieter gelieferten UHD-Receiver nach Maßgabe des Abschnitts 5.1.3 voraus.

##### 5.1.2 Laufzeit; Kündigung

Die Option ZuhauseTV läuft auf unbestimmte Zeit. Sie kann von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Der Kunde muss die Option ZuhauseTV in Textform (z.B. per E-Mail oder per Post) kündigen. Verbraucher haben zusätzlich die Möglichkeit, Kündigungen über eine Kündigungsschaltfläche auf der Webseite des Anbieters zu erklären.

### 5.1.3 UHD-Receiver

Der Kunde muss im Zuge der Beauftragung der Option ZuhauseTV mindestens einen UHD-Receiver bestellen. Ein Kunde kann insgesamt maximal fünf UHD-Receiver pro Haushalt erwerben.

Der UHD-Receiver muss über ein Kabel mit einem Festnetz-Internet-Anschluss des Anbieters verbunden sein. Wird die Verbindung zu dem Festnetz-Internet-Anschluss des Anbieters über WLAN hergestellt, kann ein störungsfreier Betrieb von ZuhauseTV nicht gewährleistet werden.

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

### 5.1.4 Merkmale

ZuhauseTV stellt viele Sender in HD-Qualität bereit und ermöglicht dem Kunden die Nutzung einer elektronischen Programmübersicht.

Soweit es der jeweilige Sender zulässt, kann der Kunde zudem die folgenden Merkmale nutzen:

- Aufzeichnung von Fernsehsendungen gemäß Abschnitt 5.1.10.
- Zeitversetztes Fernsehen, das es dem Kunden ermöglicht, Sendungen bis zu sieben Tage im Nachhinein anzusehen (Replay).
- Bereits laufenden Sendungen können neu gestartet werden (Restart).
- Nutzung von Apps, die im AppPortal bereitgestellt werden; das AppPortal wird am UHD-Receiver aufgerufen; der Umfang und der Bestand der auf dem AppPortal bereitgestellten Apps können sich jederzeit ändern.

Der Anbieter bezieht viele Sendungen und Content Angebote (SD Sender, Free-TV HD Sender, Pay-TV Sender, fremdsprachige Sender etc.) im Wege einer Sublizenz von der Ocilion IPTV Technologies GmbH, die diese Angebote wiederum von den jeweiligen Lizenzgebern (wie z.B. Turner Broadcasting System Deutschland GmbH/WarnerMedia) lizenziert.

### 5.1.5 Einschränkungen

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

Dieselbe Fernsehsendung kann auf maximal drei Endgeräten gleichzeitig gestreamt werden.

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.

### 5.1.6 Fernsehen auf PCs

ZuhauseTV ermöglicht die Übertragung von Fernsehsendungen auf PCs des Kunden in einem Fenster eines Internet-Browsers. Die Anzahl der Fernsehsender kann von der Senderliste des UHD-Receivers abweichen, die tatsächlich verfügbaren Sender können in einer Senderübersicht im Browser eingesehen werden. ZuhauseTV kann nur genutzt werden mit PCs, die

- an das Internet angeschlossen sind,
- mit den Betriebssystemen Windows oder OS X (jeweilige Versionen siehe unter [www.ewe.de](http://www.ewe.de))
- eine Bildschirmauflösung von mindestens 1024x768 Pixel unterstützen.

### 5.1.7 Fernsehen auf mobilen Endgeräten

ZuhauseTV 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 (ab iOS 12) oder aus dem Play Store des Unternehmens Google (ab Android 6) bezogen werden.

### 5.1.8 Fernsehen auf Amazon FireTV Stick oder Apple TV

ZuhauseTV ermöglicht außerdem die Übertragung von Fernsehsendungen auf Amazon FireTV Stick (ab Generation 2) und Apple TV (ab Generation 4) 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.

### 5.1.9 Zugangskennung

Gemäß den Besonderen Bestimmungen für TV-Dienstleistungen in den AGB erhält der Kunde eine Zugangskennung zur Nutzung der TV-Dienstleistungen. Der Kunde muss sich durch Eingabe dieser Zugangskennung legitimieren, bevor er ZuhauseTV auf einem PC, einem mobilen Endgerät, einem Amazon FireTV Stick oder einem Apple TV nutzen kann.

### 5.1.10 Aufzeichnungen

Innerhalb von ZuhauseTV kann der Kunde Fernsehsendung für eine Dauer von insgesamt bis zu 50 Stunden auf einem Aufnahme-Speicher aufzeichnen. Der Umfang des Aufnahme-Speichers und damit die Kapazität für Aufzeichnungen kann gemäß Abschnitt 5.1.11 erweitert werden.

Sender oder Sendergruppen können vorgeben, dass

- Aufzeichnungen von Fernsehsendungen nach einer von ihnen vorab festgelegten Dauer abgebrochen werden oder überhaupt nicht möglich sind und / oder dass
- insgesamt nur ein vorab festgelegter Teil des zur Verfügung stehenden Aufnahme-Speichers für Aufzeichnungen von Fernsehsendungen genutzt werden kann (z.B. maximal 50 Stunden Aufzeichnungen eines bestimmten Senders).

Die Aufzeichnungsfunktion ist insoweit eingeschränkt.

### 5.1.11 Zusätzliche Dienstleistungen (Sprachpakete, inhaltsbezogene Themenpakete, zusätzlicher Aufnahme-Speicher)

Optional und gegen zusätzliches Entgelt kann der Kunde den Anbieter damit beauftragen, im Rahmen der Option ZuhauseTV die nachfolgend beschriebenen zusätzlichen Dienstleistungen bereitzustellen. Für alle zusätzlichen Dienstleistungen gilt:

- Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.
- Der Kunde muss eine zusätzliche Dienstleistung in Textform (z.B. per E-Mail oder per Post) kündigen. Verbraucher haben zusätzlich die Möglichkeit, Kündigungen über eine Kündigungsschaltfläche auf der Webseite des Anbieters zu erklären.
- Mit dem Ende der Laufzeit der Option ZuhauseTV enden automatisch alle zusätzlichen Dienstleistungen, die im Rahmen dieser Option ZuhauseTV vereinbart wurden.

Folgende zusätzliche Dienstleistungen können bestellt werden:

- **Zusätzliche Sprachpakete:** Der Anbieter stellt innerhalb von ZuhauseTV zusätzliche Sender als Sprachpakete bereit. Die Sprachpakete beinhalten eine Mindestanzahl von Sendern aus den jeweiligen Ländern/Sprachregionen. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb eines Sprachpaketes kann sich während der Laufzeit der Sprachpaket-Option ändern.
- **Zusätzliche inhaltsbezogene Themenpakete:** Der Anbieter stellt innerhalb von ZuhauseTV zusätzliche Sender mit bestimmten Inhalten (z.B. Dokumentationen; Sendungen für Kinder etc.) in einem Paket bereit. Die inhaltsbezogenen Themenpakete beinhalten eine Mindestanzahl von Sendern mit den jeweiligen Inhalten. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb eines inhaltsbezogenen Themenpaketes kann sich während der Laufzeit des Themenpaketes ändern.
- **Zusätzlicher Aufnahme-Speicher:** Der Anbieter stellt innerhalb von ZuhauseTV zusätzlichen Aufnahme-Speicher zur Aufzeichnung von Fernsehsendungen bereit. Der Umfang der Speichererweiterung ergibt sich aus der Bestellung.

### 5.2 Optionen 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.

#### 5.2.1 Laufzeit; Kündigung

Die Option läuft auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Der Kunde muss eine Sicherheitspaket-Option in Textform oder online über die Funktion ‚Mein EWE‘ auf der Internetseite [www.ewe.de](http://www.ewe.de) kündigen. Verbraucher haben zusätzlich die Möglichkeit, Kündigungen über eine Kündigungsschaltfläche auf der Webseite des Anbieters zu erklären.

#### 5.2.2 Bestandteile

Bei dem Softwarepaket Computer handelt es sich um das Produkt „Internet Security“ der G Data CyberDefense 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 CyberDefense 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.

### 5.2.3 Updates

Die Programme werden automatisch über eine Internetverbindung aktualisiert.

### 5.2.4 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.

### 5.2.5 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.

### 5.2.6 Systemvoraussetzungen

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

- Betriebssystem Windows 10: mind. 1 GB RAM (32 Bit), mind. 2 GB RAM (64 Bit) Speicher,
- 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.

### 5.2.7 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.

## D Geräte

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

### 1 Basisbox, Premiumbox oder Glasfaserbox des Anbieters

Soweit der Kunde die Überlassung einer Basis-, Premium- oder Glasfaserbox (im Folgenden jeweils: „Box“) beauftragt hat, gilt Folgendes: Der Anbieter überträgt dem Kunden das Eigentum an der überlassenen Box; das Eigentum geht mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises über. Die besonderen Bestimmungen in den AGB zum Verkauf von Hardware finden Anwendung.

### 2 Software und Daten auf der Box

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

#### 2.1 Konfiguration

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

#### 2.2 Aktualisierung der Software

Der Anbieter ist berechtigt, auf der Box 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 Box abzurufen:

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

#### 1.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Meldungen des Kunden von Störungen der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen nimmt der Anbieter täglich rund um die Uhr unter seiner Servicenummer 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, der EWE Cloud oder von ZuhauseTV), bearbeitet der Anbieter an Werktagen von 7.00 bis 18.00 Uhr (Bearbeitungszeit). Kann er eine solche 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 beseitigt solche Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten während der Bearbeitungszeit.

#### 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, GF-TA, 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) der Basis-, Premium- oder Glasfaserbox 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.

Soweit der Kunde wegen einer solchen Störung eine Minderung geltend macht, wird diese Minderung auf eine wegen des vollständigen Ausfalls des Dienstes zu zahlende Entschädigung angerechnet. 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. 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 Basis-, Premium- oder Glasfaserbox

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

## F Nicht mehr aktiv vermarktete Produkte

### 1 Ausschließlich aktive Vertragsverlängerungen

Der Anbieter ermöglicht es Kunden, bestehende Verträge über bestimmte Produkte aktiv zu verlängern. Eine aktive Vertragsverlängerung ist die Vereinbarung, dass ein bereits bestehender Vertrag eine neue anfängliche Vertragslaufzeit erhält.

Es ist nicht möglich, ein nicht mehr aktiv vermarktetes Produkt zu bestellen, wenn kein Vertrag über dieses Produkt besteht, oder von einem nicht mehr vermarkteten Produkt zu einem anderen, nicht mehr vermarkteten Produkt zu wechseln (z.B. ist kein Wechsel von Glasfaser 75 (2020) auf Glasfaser 150 (2020) möglich).

### 2 Umfasste Produkte

Produkte, für die die zuvor in Abschnitt 1 beschriebene aktive Vertragsverlängerung vereinbart werden können, sind:

Die folgenden Glasfaser-Produkte, soweit sie vor dem 9. Oktober 2023 bestellt wurden:

- Glasfaser 75, im Folgenden als „Glasfaser 75 (2020)“ bezeichnet
- Glasfaser 150, im Folgenden als „Glasfaser 150 (2020)“ bezeichnet
- Glasfaser 300, im Folgenden als „Glasfaser 300 (2020)“ bezeichnet
- Glasfaser 500, im Folgenden als „Glasfaser 500 (2020)“ bezeichnet
- Glasfaser 1.000, im Folgenden als „Glasfaser 1.000 (2020)“ bezeichnet

## 3 Abweichende Vertragsbedingungen

Die vorherigen Abschnitte A bis E gelten auch für die in Abschnitt F.1 beschriebenen aktiven Vertragsverlängerungen, jedoch mit den folgenden Abweichungen:

### 3.1 Datenübertragungsraten

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:

| Produkt                               | Download     | Upload     |
|---------------------------------------|--------------|------------|
| <b>Glasfaser 75 (2020)</b>            |              |            |
| Minimale,                             | 65 Mbit/s    | 22 Mbit/s  |
| normalerweise zur Verfügung stehende, | 70 Mbit/s    | 24 Mbit/s  |
| maximale Datenübertragungsrate        | 75 Mbit/s    | 25 Mbit/s  |
| <b>Glasfaser 150 (2020)</b>           |              |            |
| Minimale,                             | 130 Mbit/s   | 45 Mbit/s  |
| normalerweise zur Verfügung stehende, | 140 Mbit/s   | 47 Mbit/s  |
| maximale Datenübertragungsrate        | 150 Mbit/s   | 50 Mbit/s  |
| <b>Glasfaser 300 (2020)</b>           |              |            |
| 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  |
| <b>Glasfaser 500 (2020)</b>           |              |            |
| 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 |
| <b>Glasfaser 1.000 (2020)</b>         |              |            |
| 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.

### 3.2 Standardtarife

Die Standardtarife (Abschnitt B.2) der Glasfaser-Pakete Glasfaser 75 (2020), Glasfaser 150 (2020), Glasfaser 300 (2020), Glasfaser 500 (2020) und Glasfaser 1.000 (2020) enthalten nicht die Möglichkeit, Gespräche in nationale Mobilfunknetze für 0 ct zu führen. Eine solche Mobilfunk-Flatrate kann der Kunde jedoch optional gemäß der Abschnitte B.3 und B.3.1 bestellen.

Stand: 9. Oktober 2023