

## 1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von eins energie in sachsen GmbH & Ko. KG, Johannisstraße 1, 09111 Chemnitz (folgend „eins“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte:

- eins@home
- eins@office

Zusätzliche optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Fernsehoption waipu.tv Comfort / waipu.tv Perfect Plus
- G Data Internet Security
- Hardware / Router
- Vor-Ort-Service

## 2. Festnetzverbindungen

### NOTRUF

**Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.**

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von eins bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

### 2.1 Anschluss

eins überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. eins hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist. Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von eins bestätigt werden. Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz von eins, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linienteknik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

**a) bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:**

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

**b) bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:**

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linienteknik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstücks-eigentümergeklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

### 2.2 Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugewillte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Produkt	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
eins@home	2	bis zu 3
eins@office	2	bis zu 10

Neu zugewillte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent von eins, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) eins zugewiesen hat. Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der eins von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit eins unter Beachtung der Regelungen zu 2.1.3 Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer verein-

baren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz von eins übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

### 2.3 Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann eins beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz von eins zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass eins sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz von eins zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von eins an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar.

Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. eins ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht von eins beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

### 2.4 Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz von eins realisiert, sofern eins entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden In-halteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service "0180x",
- Verbindungen zum Service „0900x“,
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern "017x",
- Auslandsverbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x“
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den Service von eins eingerichtet.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz von eins nicht erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstleister. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von eins zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. eins ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

eins ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind eins Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von eins können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

## 2.5 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

### a) Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

### b) Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

### c) Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung).

### d) Anrufweiterschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiterschaltung
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss von **eins** zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

## 2.6 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig.

### a) Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann **eins** für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

### b) Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von **eins** für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

### c) Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss von **eins** eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von **eins** zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

### d) Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Auf Wunsch des Kunden setzt **eins** nach § 119 Abs. 2 TKG Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann **eins** damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gespräche entfernen zu lassen. Die Löschung ist kostenpflichtig.

## 3. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von **eins** bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

**eins ermöglicht dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.**

**eins** ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden im Produkt **eins@home** eine dynamische private IPv4-Adresse zugeteilt. Auf Wunsch kann dem Kunden

eine dynamische öffentliche IPv4-Adresse zugeteilt werden. Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Im Standard wird dem Kunden im Produkt **eins@office** eine dynamische öffentliche IPv4-Adresse zugeteilt. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv4 prinzipiell nur über öffentliche IPv4-Adressen uneingeschränkt möglich. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

**eins** ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau von **eins** automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz von **eins** von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von **eins**.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs. 2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Auf Wunsch stellt **eins** kostenpflichtig ein Virenschutzprogramm zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz von **eins** ist nicht möglich.

### Hinweis:

**Für den von eins bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von eins erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.**

Folgende Produkte / Pakete enthalten während der Vertragslaufzeit für den Kunden einen zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- **eins@home** DSL 25
- **eins@home** DSL 25 (12)
- **eins@home** DSL 50
- **eins@home** DSL 100
- **eins@home** DSL 250
- **eins@home** M
- **eins@home** L
- **eins@home** L (12)
- **eins@home** XL
- **eins@home** XXL
- **eins@home** Giga
- **eins@home** LTE
- **eins@office** L
- **eins@office** L (12)
- **eins@office** XL
- **eins@office** XXL
- **eins@office** XXL (12)
- **eins@office** Giga
- **eins@office** Giga (12)
- **eins@office** LTE

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt **eins** hierbei insbesondere folgende Leistungen.

## 5.2 Annahme der Störungsmeldung

**eins** nimmt Störungsmeldungen telefonisch unter der Servicenummer 0371 525-5556 entgegen.

## 5.3 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt **eins** die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung beim **eins**-Kundenservice und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch den **eins**-Kundenservice. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von **eins** (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

## 5.4 Technikereinsatz

**eins** vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

## 5.5 Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert **eins** den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert **eins** den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter 5.3 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von **eins** ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. **eins** bemüht sich dem Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## 6. Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von **eins** finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen **eins** Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Datendienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von **eins** steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. **eins** gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

eins@home	97,5%
eins@office	97,5%

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten des Jahres - Gesamtzahl Minuten der Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe,
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches von **eins** auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt.

## 7. Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

### 7.1 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von **eins** nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Kunde hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- 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.

Produkt	Downstream in Mbit/s min./norm./max.	Upstream in Mbit/s min./norm./max.
eins@home DSL 25	16,7 / 23,5 / 25	1,6 / 4,7 / 5
eins@home DSL 25 (12)	16,7 / 23,5 / 25	1,6 / 4,7 / 5
eins@home DSL 50	27,9 / 47 / 50	2,7 / 9,4 / 10
eins@home DSL 100	54 / 83,8 / 100	20 / 33,4 / 40
eins@home DSL 250	175 / 200 / 250	20 / 35 / 40
eins@home M	45 / 50 / 50	9 / 9,6 / 10
eins@home L	90 / 100 / 100	36 / 38,4 / 40
eins@home L (12)	90 / 100 / 100	36 / 38,4 / 40
eins@home XL	180 / 200 / 200	90 / 97 / 100
eins@home XL <sup>(1)</sup>	200 / 200 / 200	45 / 50 / 50
eins@home XXL	450 / 500 / 500	225 / 242 / 250
eins@home XXL <sup>(1)</sup>	400 / 500 / 500	80 / 100 / 100
eins@home Giga	900 / 1.000 / 1.000	450 / 485 / 500
eins@home Giga <sup>(1)</sup>	700 / 850 / 1.000	200 / 200 / 200
eins@home LTE	150	40
eins@office L	90 / 100 / 100	36 / 38,4 / 40
eins@office L (12)	90 / 100 / 100	36 / 38,4 / 40
eins@office XL	180 / 200 / 200	90 / 97 / 100
eins@office XXL	450 / 500 / 500	225 / 242,5 / 250
eins@office XXL <sup>(1)</sup>	400 / 500 / 500	80 / 100 / 100
eins@office Giga	900 / 1.000 / 1.000	450 / 485 / 500
eins@office Giga <sup>(1)</sup>	700 / 850 / 1.000	200 / 200 / 200
eins@office LTE	150	40

<sup>(1)</sup> Glasfaserinfrastruktur von Dritten

### Hinweis:

**Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.**

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN / WLAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

**eins** wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs. 3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## 4. Kundenservice

Der Kundenservice steht von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr zur Verfügung und ist unter 0371 525 - 5555 oder unter breitband@eins.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.eins.de informieren. Unter www.eins.de kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## 5. Störungen

### 5.1 Allgemeines

**eins** beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber **eins** geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

## 7.2 Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von **eins**, sofern **eins** der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

## 7.3 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von **eins**, sofern **eins** die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

## 7.4 Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von **eins** in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

## 8. Endgeräte

Für **eins@home** und **eins@office** wird seitens **eins** ein kompatibler Router (FRITZ!Box) empfohlen und dem Kunden optional zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Router werden für o.g. Produkte zum Kauf bzw. zur Miete angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
<b>eins@home</b>	VDSL bzw. FTTH	FRITZ!Box 7530, FRITZ!Box 7590
<b>eins@office</b>	VDSL bzw. FTTH	FRITZ!Box 7530, FRITZ!Box 7590

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von **eins** zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von **eins** genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von **eins** freigegebene Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

**eins** behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Routern/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen, etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 6 der Leistungsbeschreibung).

Für Kunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde keinen Router von **eins** wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Routers. Hier ist folgendes zu beachten: Supportet werden von **eins** nur die hier in dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router:

- FRITZ!Box 7530
- FRITZ!Box 7590

Fremdrouter bzw. andere Modelle werden nicht supportet.

Änderungen vorbehalten, Stand 01.08.2024

Pakete und Leistungen für Privatkunden

Internet- und Telefonflatrate	Download bis zu	Upload bis zu	Preis/Monat <sup>(1)</sup>		
<b>Glasfaser</b>					
eins@home M	50 Mbit/s	10 Mbit/s	19,99 €	ab dem 7. Monat	34,99 €
eins@home L	100 Mbit/s	40 Mbit/s	19,99 €	ab dem 7. Monat	39,99 €
eins@home L (12)	100 Mbit/s	40 Mbit/s			44,99 €
eins@home XL	200 Mbit/s	100 Mbit/s	19,99 €	ab dem 7. Monat	49,99 €
eins@home XXL	500 Mbit/s	250 Mbit/s	19,99 €	ab dem 7. Monat	59,99 €
eins@home Giga	1.000 Mbit/s	500 Mbit/s	19,99 €	ab dem 7. Monat	79,99 €
<b>DSL</b>					
eins@home DSL 25	25 Mbit/s	5 Mbit/s			34,99 €
eins@home DSL 25 (12)	25 Mbit/s	5 Mbit/s			39,99 €
eins@home DSL 50	50 Mbit/s	10 Mbit/s			39,99 €
eins@home DSL 100	100 Mbit/s	40 Mbit/s			44,99 €
eins@home DSL 250	250 Mbit/s	40 Mbit/s			54,99 €
<b>LTE</b>					
eins@home LTE <sup>(2)</sup>	150 Mbit/s	40 Mbit/s			39,99 €

Telefonieoption	Preis/Monat
Ein Telefonbucheintrag je Rufnummer	inkl.
Mobilfunkflatrate in deutsche Mobilfunknetze	11,99 €
Eine zusätzliche Rufnummer mit Festnetz-Flat	1,49 €
Zwei zusätzliche Rufnummern mit Festnetz-Flat	2,98 €
Drei zusätzliche Rufnummern mit Festnetz-Flat	4,47 €

Fernsehoption	Preis/Monat		
waipu.tv Comfort	7,49€		
waipu.tv Perfect Plus – 1 Monatspaket	14,99€		
waipu.tv Perfect Plus – Jahrespaket	12,99€	ab 13. Monat	14,99€
waipu.tv Perfect Plus – 2 Jahrespaket	11,99€	ab 25. Monat	14,99€

Optionale Dienstleistungen	Preis/einmalig
Einrichtungsservice für eins-Router	99,00 €
Servicepauschale (30 Minuten) inkl. Anfahrt	59,00 €
Servicepauschale je weitere angefangene 15 Minuten	20,00 €
Reparatur Glasfaseranschlusseinheit – je nach tatsächlichem Aufwand	ab 179,00 €
Verlegung des Glasfaseranschlusses bis 10 Meter inkl. Anfahrt und Material – je nach tatsächlichem Aufwand	ab 239,00 €
Je weitere 5 Meter Verlegung des Glasfaseranschlusses	ab 19,90 €

Anschlussgebühr und Endgeräte	Preise
Anschlussentgelt eins@home (einmalig/bei Umzug)	59,00 €
WLAN-Router FRITZ!Box 7530 – Kauf (einmalig)	159,00 €
WLAN-Router FRITZ!Box 7530 – Miete (pro Monat)	4,99 €
WLAN-Router FRITZ!Box 7590 – Kauf (einmalig)	239,00 €
WLAN-Router FRITZ!Box 7590 – Miete (pro Monat)	6,99 €
waipu.tv 4k-Stick – Kauf (einmalig)	59,99 €
LTE-Surfstick Huawei E3372h-320	inklusive <sup>(1)</sup>
Versandkostenpauschale (pro Versand)	9,99 €

Sonstiges	Preis/einmalig
Mahnung	2,50 €
Entsperrung des Anschlusses nach vorangegangener Sperrung aufgrund Zahlungsverzuges (§45k TKG)	15,00 €

Tarifzonen und Verbindungsentgelte		Preis/Minute
Mobilfunknetze Inland	Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in Deutschland (sekundengenaue Abrechnung)	0,13 €
Ortsgespräch /Ferngespräch Inland (bei Telefonie-Flatrate)		0,00 €
Ortsgespräch /Ferngespräch Inland (Minutentarif, sekundengenaue Abrechnung)		0,01 €
Euro I	Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich (einschl. Martinique, Mayotte, Guadeloupe, Französisch-Guayana, Réunion und Saint-Martin), Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal (einschl. Azoren und Madeira), Schweden, Schweiz, Spanien (einschl. Kanarische Inseln), Vatikanstadt	0,03 €
Euro II	Bulgarien, Estland, Griechenland, Island, Kroatien, Monaco, Polen, San Marino, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern (griech.)	0,07 €
Euro III	Albanien, Andorra, Bosnien-Herzegowina, Färöer, Gibraltar, Jugoslawien (Serbien u. Montenegro), Lettland, Litauen, Malta, Mazedonien, Moldau-Republik, Rumänien, Russische Föderationen / Moskau, Türkei, Ukraine, Weißrussland (Belarus)	0,18 €
Nordamerika	Kanada, Vereinigte Staaten von Amerika (einschließlich Alaska)	0,03 €
Asien/Pazifik	Australien, China (Volksrepublik), Hongkong, Japan, Korea (Republik), Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan	0,10 €
Sonstige Länder I	Algerien, Argentinien, Armenien, Bahamas, Bahrain, Bermuda, Bolivien, Brasilien, Chile, Dominikanische Republik, Dschibuti, Ecuador, Falklandinseln, Gabun, Grenada, Guatemala, Guinea, Haiti, Indien, Indonesien, Iran, Israel, Jamaika, Jordanien, Libyen, Kasachstan, Katar, Kolumbien, Kongo, Kuwait, Marokko, Mexiko, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niederländ. Antillen, Nigeria, Pakistan, Palästina, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Sambia, Saudi-Arabien, Simbabwe, St. Pierre u. Miquelon, St. Vincent u. Grenadinen, Südafrika, Syrien, Tadschikistan, Thailand, Tunesien, Turkmenistan, Uruguay, Usbekistan, Venezuela, Verein. arabische Emirate, Zentralafrikanische Republik	0,45 €
Sonstige Länder II	Umfasst alle Gespräche zu Zielen, die nicht in den anderen Zonen aufgeführt sind, z.B. Afghanistan, Äthiopien, Benin, Cookinseln, Côte d' Ivoire, Eritrea, Georgien, Guyana, Irak, Jemen, Kaimaninseln, Kamerun, Kenia, Kiribati, Korea (Demokr. Republik), Libanon, Madagaskar, Mongolei, Myanmar, Neukaledonien, Oman, Papua-Neuguinea, Puerto Rico, Sao Tomé und Príncipe, Senegal, Suriname, Tago, Tokelau, Tschad, Vanuatu, Vietnam, Zaire, Zypern (türk.)	0,90 €
Euro-Mobile, inkl. Nordamerika	Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zonen Euro I, Euro II, Euro III und Nordamerika	0,23 €
Asia-Mobile	Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zone Asien bzw. Asien/Pazifik	0,30 €
Sonstige Verbindungen	Alle weiteren, nicht aufgeführten Verbindungen	3,60 €

### Sonder- und Servicenummern

Bezeichnung	Takt [s]	Preis
<b>Notruf und Behördenauskunft</b>		
110 Polizei	-	kostenlos
112 Feuerwehr	-	kostenlos
115 Behördenruf (Minute)	1	0,15 €
116117 Ärztlicher Bereitschaftsdienst	-	kostenlos
<b>Spermotruf</b>		
116116 Sperr-Notruf (Minute)	-	kostenlos
<b>Auskunft, Sonderrufnummern, personalisierte Rufnummern</b>		
0700 personalisierte Rufnummer (Minute)	30	0,16 €
0800 Freephone	-	kostenlos
<b>Televoting-, Teledialog-Rufnummern</b>		
01371 Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,14 €
01372 Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,14 €
01373 Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,14 €
01374 Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,14 €
01375 Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,14 €
01376 Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,25 €
01377 Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	1,00 €
01378 Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,50 €
01379 Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,50 €
0138 Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,14 €
<b>Soziale Dienste</b>		
116xxx Soziale Dienste	-	kostenlos

Bezeichnung	Takt [s]	Preis
<b>Funkrufdienste</b>		
01640-9 Cityruf (Minute)	20	0,39 €
01680 Scall A (Gespräch)	-	0,49 €
01681 Scall B (Gespräch)	-	0,99 €
01682-01691 Cityruf (Minute)	30	0,39 €
01692-3 Skyper (Gespräch)	-	0,80 €
016951-2 Cityruf Auftragsdienst (Minute)	5	1,15 €
016953 Skyper Operator (Gespräch)	-	1,69 €
01696 Scall C (Gespräch)	-	0,78 €
01699 Scall Operator (Gespräch)	-	1,69 €
<b>Servicrufnummern</b>		
01801 Shared-Cost (Minute)	60	0,04 €
01802 Shared-Cost (Gespräch)	-	0,06 €
01803 Shared-Cost (Minute)	30	0,09 €
01804 Shared-Cost (Gespräch)	-	0,20 €
01805 Shared-Cost (Minute)	30	0,14 €
01806 Shared-Cost (Gespräch)	-	0,20 €
01807 Shared-Cost (ab der 31. Sek.)	60	0,14 €
<b>Informationsverbund Bonn-Berlin / Nationale Teilnehmernummer</b>		
01888 Informationsverband Berlin-Bonn (Minute)	30	0,16 €
032 Nationale Teilnehmernummer (Minute)	60	0,07 €

### Telefondienste, die nicht zur Verfügung stehen.

Dienste	Details
	Operator-, Telegramm-, Weckdienst und T-Net-Box der DTAG; Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25, X31); Alle Datenverbindungen (z.B. EC-Cash-Terminals für analogen Telefonanschluss bzw. ISDN); Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme; Auskuddienste einiger privater Telefongesellschaften; Rückruf bei Besetzt; R-Gespräche; Call-by-Call; Preselection; SMS-Versand; der Einsatz von Notrufsystemen, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen etc. muss individuell geprüft werden; Datenübertragung über serielles Modem nach V.90

### Servicrufnummern, die nicht zur Verfügung stehen.

Service	Service	Service	Service	Service	Service		
00800	Service 00800	008-711	Inmarsat-A	008-7030...38	Inmarsat-B		
031-0	Carrier-Ansage Fern	008-718		008-7130...38			
031-1	Carrier-Ansage Ort	008-721		008-7230...38			
0900	Service 0900	008-728		008-7330...38			
0181-0189	Dienste 0181-0189	008-731		008-7430...38			
118x	Auskunftsdienste	008-738		008-706	Inmarsat-M		
01672	Dolphin Telecom	008-741		008-716			
008-7077	Inmarsat-BGAN Voice	008-748		008-726			
008-7078	Inmarsat-BGAN ISDN	008-7439		008-736			
008-7039	Inmarsat-B-HSD	008-705	Inmarsat-Aero	008-746			
008-7139		008-715			012	Germany Innovative services Off-line Billing	
008-7239		008-725			491989		Germany Auskunft
008-7339		008-735			019x		Online Dienste
008-7439		008-745					

(1) Der angegebene Preis von 19,99 Euro (Startangebot) für Internet- & Telefonflatrate-Produkte gilt nur für **eins@home** Neukunden auf Glasfaserinfrastruktur.

(2) Inklusive **eins**-LTE-Surfstick

(3) Bei gleichzeitiger Beauftragung von **eins@home** und einer Fernseh-Option entfällt dieser Betrag.

Die für ihren Standort jeweils buchbaren Tarife/Bandbreiten entnehmen Sie der Verfügbarkeitsabfrage unter [www.eins.de/Internet](http://www.eins.de/Internet).

Alle in dieser Preislite angegebenen Preise verstehen sich als Preise in Euro inkl. gesetzl. Mehrwertsteuer (19%) und sind auf die üblichen zwei Nachkommastellen gerundet. Diese gelten bis auf Widerruf. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Stand Mai 2025