1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefonie-Dienstleistungen 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**Glasfaser
- **eins**DSL
- **eins**@office

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

- Festnetz-Flat ins dt. Festnetz
- Mobilfunk-Flat ins dt. Mobilfunknetz
- Fernsehoption waipu.tv Comfort / waipu.tv Perfect Plus
- Hardware / Router
- Vor-Ort-Service (bspw. Einrichtungs-Service)

2. Festnetzverbindungen

NOTRUFE

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, ONT/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 Telefonie-Leistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschalte-Standort 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-Linientechnik (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- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstücks-Eigentümererklärung)

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

2.2 Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Produkt	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
eins@home (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026) **eins**Glasfaser **eins**DSL	2	bis zu 3
eins@office	2	bis zu 10

Neu zugeteilte 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 vereinbaren, 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 unterschrieben 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 Inhalteanbieter 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“
- Interkontinental-Verbindungen 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 Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von **eins** zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. **eins** ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechen.
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 werden daher nach dem jeweiligen Aufwand kostenpflichtig berechnet.

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 wird nach dem tatsächlich angefallenen Aufwand berechnet. Der Kunde wird vorab über die entstehenden Kosten informiert.

b) Anschlusssperre (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 (Vollsperre) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals werden nach dem tatsächlich angefallenen Aufwand berechnet. Der Kunde wird vorab über die entstehenden Kosten informiert.

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 wird nach dem tatsächlich angefallenen Aufwand berechnet. Der Kunde wird vorab über die entstehenden Kosten informiert.

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 wird nach dem tatsächlich angefallenen Aufwand berechnet. Der Kunde wird vorab über die entstehenden Kosten informiert.

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 Telefonie-Dienstleistungen, 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**DSL 25
- **eins**DSL 25 (12)
- **eins**DSL 50
- **eins**DSL 100
- **eins**DSL 250
- **eins**Glasfaser 150
- **eins**Glasfaser 150(12)
- **eins**Glasfaser 300
- **eins**Glasfaser 600
- **eins**Glasfaser 1.000
- **eins**@office 150
- **eins**@office 150 (12)
- **eins**@office 300
- **eins**@office 600
- **eins**@office 1.000

Alttarife (keine aktive Vermarktung)

- **eins**@home DSL 25 (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home DSL 25 (12) (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home DSL 50 (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home DSL 100 (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home DSL 250 (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home M (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home L (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)

- **eins**@home L (12) (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home XL (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home XXL (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home Giga (für alle Tarifabschlüsse bis 28.02.2026)
- **eins**@home LTE (für alle Tarifabschlüsse bis 31.12.2024)
- **eins**@office L (für alle Tarifabschlüsse bis 30.08.2026)
- **eins**@office L (12) (für alle Tarifabschlüsse bis 30.08.2026)
- **eins**@office XL (für alle Tarifabschlüsse bis 30.08.2026)
- **eins**@office XXL (für alle Tarifabschlüsse bis 30.08.2026)
- **eins**@office Giga (für alle Tarifabschlüsse bis 30.08.2026)
- **eins@**office LTE (für alle Tarifabschlüsse bis 30.08.2026)

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.

Produkt	Downstream in Mbit/s min./norm./max.	Upstream in Mbit/s min./norm./max.
einsDSL 25	16,7 / 23,5 / 25	1,6 / 4,7 / 5
einsDSL 25 (12)	16,7 / 23,5 / 25	1,6 / 4,7 / 5
einsDSL 50	27,9 / 47 / 50	2,7 / 9,4 / 10
einsDSL 100	54 / 83,8 / 100	20 / 33,4 / 40
einsDSL 250	175 / 200 / 250	20 / 35 / 40
einsGlasfaser 150	150 / 150 / 150	75 / 75 / 75
einsGlasfaser 150 (12)	150 / 150 / 150	75 / 75 / 75
einsGlasfaser 300	300 / 300 / 300	150 / 150 / 150
einsGlasfaser 600	500 / 600 / 600	300 / 300 / 300
einsGlasfaser 1.000	700 / 850 / 1.000	500 / 500 / 500
eins@office 150	150 / 150 / 150	75 / 75 / 75
eins@office 150 (12)	150 / 150 / 150	75 / 75 / 75
eins@office 300	300 / 300 / 300	150 / 150 / 150
eins@office 600	500 / 600 / 600	300 / 300 / 300
eins@office 1.000	700 / 850 / 1.000	500 / 500 / 500
Alttarife (keine aktive Vermarktung)		
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 (1)	200 / 200 / 200	45 / 50 / 50
eins@home XXL	450 / 500 / 500	225 / 242 / 250
eins@home XXL (1)	400 / 500 / 500	80 / 100 / 100
eins@home Giga	900 / 1.000 / 1.000	450 / 485 / 500
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 (1)	400 / 500 / 500	80 / 100 / 100
eins@office Giga	900 / 1.000 / 1.000	450 / 485 / 500
eins@office Giga (1)	700 / 850 / 1.000	200 / 200 / 200
eins@office LTE	150	40

(1) Glasfaserinfrastruktur von Dritten

Hinweis:
Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes 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 Donnerstag von 08.00 bis 18.00 Uhr sowie Fr. 8.00 bis 15.00 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 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 so weit 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 **eins**Glasfaser **eins**DSL	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.
Beruht 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. 3 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. 4, 59 Abs. 6 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von **eins** in den Fällen der §§ 58 Abs. 4, 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, **eins**Glasfer, **eins**DSL und **eins**@office wird Seitens **eins** ein kompatibler Router (FRITZ!Box) empfohlen und dem Kunden optional zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Produkt	Übertragungs-technik	Router
eins@home	VDSL bzw. FTTH	FRITZ!Box 7530, FRITZ!Box 7590
einsGlasfaser	FTTH	FRITZ!Box 7530, FRITZ!Box 7690 FRITZ!Box 5630, FRITZ!Box 5690
einsDSL	VDSL	FRITZ!Box 7530, FRITZ!Box 7690
eins@office	VDSL bzw. FTTH	FRITZ!Box 7530, FRITZ!Box 7590 FRITZ!Box 5630, FRITZ!Box 569

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 Router-Wahlfreiheit. 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
- FRITZ!Box 5630
- FRITZ!Box 5690
- FRITZ!Box 7690

Fremdrouter bzw. andere Modelle werden nicht supportet.

Änderungen vorbehalten. Stand 01.09.2026