

## 1. Standardleistungen

- 1.1 Überlassung  
**eins energie in sachsen GmbH & Co. KG** (nachfolgend **eins**) überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang und Telefonanschluss (Voice over IP). **eins@home**-Produkte umfassen Internet- und Telefonleistungen einschließlich eines Internetzugangs mit Flatrate zur Datenübertragung aus dem und in das Internet sowie einer Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Der Internetzugang kann einzeln angeboten werden. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von **eins** nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch **eins** hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung, Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- 1.2 Verfügbarkeit  
 Die Internet- und Telefonverbindung steht i.d.R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. **eins** behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz von **eins** hat eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5 % im Jahresdurchschnitt.  
 Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z. B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt ergeben. **eins** nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen.
- 1.3 Installation des Anschlusses  
 Folgender Anschluss steht zur Verfügung: Verwendung der verfügbaren Teilnehmeranschlussleitung vom Kabelverzweiger. **eins** installiert an der Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE), die als Abschluss des Netzes definiert ist, auf Wunsch des Kunden den gewünschten **eins** Router kostenpflichtig (gemäß beigefügter Preisliste). Zur Einrichtung/Installation oder Reparatur des Anschlusses durch einen Techniker ist der freie Zutritt bzw. Zugang zum Anschlussort/-gerät durch den Kunden zu gewährleisten.
- 1.4 Endgeräte für den Internetzugang  
 Voraussetzung für die Nutzung des Internetzugangs von **eins** ist, dass der Kunde einen technisch kompatiblen Router einsetzt. **eins** stellt diesen kostenpflichtig (gemäß beigefügter Preisliste) zur Verfügung. Im Rahmen des Kundenservices werden ausschließlich durch **eins** bereitgestellte Geräte unterstützt. Die Übermittlung der Zugangsdaten für den Einsatz anderer Routermodelle kann auf Anfrage erfolgen. Die bei Inbetriebnahme des Internet- bzw. Telefonanschlusses beigestellten Bauteile und Zugangsgeräte gehen bei Kauf in das Eigentum des Anschlussinhabers über, andernfalls verbleiben sie im Eigentum von **eins**. Gemietete Zugangsgeräte/Router werden vom Kunden nach Vertragsende an **eins** zurückgegeben.
- 1.5 Anschlusspreis  
 Mit Aktivierung des Anschlusses fällt ein einmaliger Anschlusspreis gem. Preisblatt an. Der einmalige Anschlusspreis umfasst die Einrichtung des Anschlusses. Nicht enthalten sind der Router selbst und die Installation des Routers beim Kunden.

## 2. Zusätzliche Leistungen

Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeit und gesondertem Entgelt erbringt **eins** oder ein von **eins** beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung. **eins** bzw. ein von **eins** beauftragtes Unternehmen beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

## 3. Telefonleistungen

- 3.1 Telefonverbindungen  
 Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den in **eins@home** enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von **eins** zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 95 %. **eins** stellt dem Kunden standardmäßig zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von **eins** nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. **eins** ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diese Zielländer missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei **eins** angefordert werden. Eine Haftung wegen Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen.
- 3.2 Rufnummern  
**eins** teilt dem Kunden standardmäßig eine Rufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur **eins** zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf Antrag des Kunden kostenpflichtig zugeteilt werden. Auf Wunsch kann **eins** mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz von **eins** übertragbar sind (Rufnummernportierung). Die Flatrate umfasst ausschließlich Gespräche ins dt. Festnetz. Nicht von der Flatrate umfasste Verbindungen werden sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der gültigen Preisliste.
- 3.3 Rufnummernanzeige  
 Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung beauftragt hat. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde diese fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

## 4. Interneteleistungen

- 4.1 Internetzugang  
**eins** ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d. h. fallweise zugewiesener IP-Adresse, falls nichts anderes vereinbart ist. Die IP-Adresse ändert sich mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung. Nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgen aus technischen Gründen eine

Trennung und ein Neuaufbau der Internetverbindung. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussung nicht ausgeschlossen werden.

- 4.2 Übertragungsgeschwindigkeiten  
 Kupferanschlussleitung: Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von der Länge und der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden abhängig. Die Leistung wird für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt.  
 Glasfaseranschlussleitung: **eins** garantiert die vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeiten der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden.  
**eins** hat keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsraten im Internet. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (bspw. Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Angaben zu den Down- und Uploadgeschwindigkeiten der **eins@home**-Produkte sind in den Produktinformationsblättern angegeben.

## 5. Kundenservice

- 5.1 Erreichbarkeit  
**eins** nimmt Montag bis Freitag von 7.00 bis 19.00 Uhr Fragen und Anregungen zu Produkten sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Service-Telefonnummer 0371 525 - 5555 oder unter breitband@eins.de entgegen.
- 5.2 Rechnung/Einzelbindungsnachweis (EVN)  
**eins** übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung/EVN. Stattdessen ermöglicht **eins** dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung und EVN online unter <https://www.eins.de> abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung/EVN ist kostenpflichtig möglich (gemäß beigefügter Preisliste).
- 5.3 Rufnummernportierung  
 Der Kunde kann seine bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Andernfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer.

## 6. Entstörung

- 6.1 Entstörung  
**eins** nimmt an 365 Tagen im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich, Störungsmeldungen unter der Servicenummer 0371 525 - 5556 entgegen. Der Beginn aktiver Entstörungsmaßnahmen erfolgt innerhalb der Servicebereitschaft, Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen.  
 Wird innerhalb der Servicebereitschaft eine Störung gemeldet, erfolgt die Beseitigung der Störung wenn möglich innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Arbeitstag um 8.00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbart **eins** einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.
- 6.2 Terminvereinbarung  
**eins** vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und ggf. eine zusätzlich erforderliche Anfahrtsberechnung. Die Regel-Entstörungsfrist entfällt in diesem Fall.
- 6.3 Entstörungsfrist  
**eins** beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist gilt als eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

## 7. Routerfreiheit

**eins** ist aufgrund des ab 1. August 2016 gültigen Gesetzes zur Routerfreiheit dazu verpflichtet, dem Kunden die freie Wahl seines Endgerätes zu überlassen und die dafür notwendigen Zugangsdaten und Informationen unaufgefordert und kostenlos zuzustellen.  
 Hierzu sind folgende Punkte zu beachten:  
 Der Kunde darf nur Router verwenden, welche die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen (z.B. § 3 Abs. 1 FTEG). Es dürfen nur Router verwendet werden, die den jeweils gültigen Schnittstellenbeschreibungen des Anbieters entsprechen. Anschluss und Nutzung des Routers obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht von **eins**. **eins** haftet nicht für Schäden, die durch Anschluss oder die Nutzung des Routers verursacht werden.

## 8. Zugangsdaten

Die Internet- und SIP-Zugangsdaten werden nur an den Vertragspartner herausgegeben. Die Übermittlung der Daten erfolgt i.d.R. auf dem Postweg. Werden die Internet- und SIP-Zugangsdaten in ein nicht ausdrücklich von **eins** unterstütztes Endgerät eingegeben, kann **eins** in diesem Fall keinen technischen Support übernehmen. Ändert der Kunde an von **eins** bereitgestellter Hardware Einstellungen so ab, dass von **eins** kein Zugriff mehr auf das Endgerät erfolgen kann oder tauscht der Kunde während der Vertragslaufzeit die Hardware, entfällt der Haftungs- und Supportanspruch. Der Kunde hat geeignete Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu treffen. Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten für das Kundenportal, den Telefonie-Account und die Internet-Zugangsdaten vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen. Weiterhin weist **eins** darauf hin, dass durch die Herausgabe von Internet- und SIP-Zugangsdaten an den Endkunden Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch oder Erlangen der Daten durch Dritte entstehen können. Der Kunde hat ausreichende rechtliche und tatsächliche Vorkehrungen zur Vermeidung solcher Schäden zu treffen. Soweit **eins** für Schäden im Zusammenhang mit der Herausgabe von Zugangsdaten an Endkunden wegen Verstößen gegen Vorgaben des Datenschutz- und Telekommunikationsgesetzes durch den Kunden in Anspruch genommen wird, ist **eins** hierfür auf erstes Anfordern und in vollem Umfang durch den Kunden freizustellen. Soweit die SIP-Daten auf kundeneigener Hardware eingesetzt werden, erstreckt sich die Gewährleistung von **eins** nur auf die Verfügbarkeit der Dienste und nicht auf das Zusammenwirken mit der Hardware des Kunden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die auf seiner Hardware vorinstallierte Software (Betriebssystem, Firmware, etc.) mit der von **eins** gelieferten Technik kompatibel ist. **eins** übernimmt für Ausfälle durch fehlerhafte Konfiguration der kundeneigenen Hardware und damit verbundene finanzielle oder materielle Folgen keine Haftung.