



1. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) EnBW DSL

Stand 12. April 2021

1. Vertragsgegenstand

1.1. Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG, Durlacher Alle 93, 76131 Karlsruhe („EnBW“) bietet über ihre Website verschiedene Kommunikationsdienstleistungen, beispielsweise die Nutzung einer virtuellen Telefonanlage, die Bereitstellung eines VoIP-Trunks, die Bereitstellung eines Breitbandanschlusses für einen Zugang zum Internet sowie den Verkauf mit diesen Leistungen verbundener Hardware, beispielsweise Router oder IP-Telefone an.

1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) finden Anwendung auf alle Leistungen, die die EnBW Energie Baden-Württemberg AG („EnBW“) für den Kunden erbringt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens des Kunden in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und EnBW ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.

1.3. Die aktuell geltenden AGB sind unter www.enbw.com/dsl während des Bestellprozesses und auch sonst jederzeit für den Kunden abrufbar und können dort von dem Kunden abgespeichert und ausgedruckt werden. EnBW speichert diesen Vertragstext nach Vertragsschluss nicht.

1.4. Es gelten diese AGB in der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Vertragssprache ist Deutsch.

1.5 Der Anbieter ist zu Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen und sonstiger Bedingungen berechtigt. Der Anbieter wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen. Wird durch die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien erheblich gestört, so unterbleibt die Änderung. Im Übrigen bedürfen Änderungen der Zustimmung des Kunden.

1.6. Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nach folgenden Rechtsgrundlagen in nachfolgend genannter Rangfolge:

- > Auftragsbestätigung von EnBW
- > Angebot des Kunden bei Kommunikationsleistungen bzw. Annahme des Kunden bei dem Kauf von Hardware (Vornahme des Onlinebestellprozesses auf der EnBW-Website)
- > Preisübersichten
- > **Besondere Geschäftsbedingungen DSL (BGB DSL)**
- > diese AGB
- > **Service Level Agreement (SLA)**
- > **Leistungsbeschreibung**
- > **Leistungsbeschreibung DSL**

2. Zustandekommen des Vertrages über Dienstleistungen

2.1. EnBW bietet auf ihrer Webseite sowohl Dienstleistungen als auch Waren an. Der Vertragsschluss über Verträge über Dienstleistungen, insbesondere die Bereitstellung von Cloud-Telefonanlagen, SIP-Trunking (Voice over IP-Anschluss) sowie Breitband-Internetanschlüsse, richtet sich nach dieser Ziffer 2. Der Vertragsschluss über Hardware richtet sich nach Ziffer 3.

2.2. Die Bereitstellung der Leistungen auf der Webseite stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden dar. Der Kunde gibt ein bindendes Angebot für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, sobald er seine Daten für eine Verfügbarkeitsprüfung eingegeben hat, die gewünschten Leistungen (und ggf. Hardware) ausgewählt hat, im Bestellvorgang die erforderlichen Pflichtangaben (insb. Kontaktdaten, Anschlussadresse, Bankverbindung sowie Wünsche zur Anschlussübernahme und Einzelverbindungsanweisungen) gemacht hat, diese AGB angenommen hat und auf den „Jetzt kostenpflichtig bestellen“-Button klickt. („Angebot für eine Dienstleistung“).

2.3 Bevor der Kunde sein Angebot für eine Dienstleistung abgibt, kann er seine Angaben jederzeit ändern, indem

er die Angaben im Feld korrigiert oder löscht oder den Bestellvorgang abbrechen, indem er das Browsertab schließt. Die einzelnen Bestellschritte erreicht der Kunde durch Klick auf den „Zurück“-Button am Ende jedes einzelnen Bestellschritts. Im letzten Bestellschritt sieht der Kunde in einem Bestätigungsfenster seine Angaben und kann diese korrigieren.

2.4. EnBW versendet an die E-Mail-Adresse des Kunden, die er bei dem Bestellprozess angegeben hat, unmittelbar nach Eingang des Angebots für eine Dienstleistung bei EnBW eine Bestätigung über den Eingang der Bestellung. Diese Bestellbestätigungs-E-Mail stellt noch keine Annahmeerklärung von EnBW dar. Die Bestellbestätigungs-E-Mail enthält die wesentlichen Daten der Bestellung des Kunden. Der Kunde erhält diese AGB nach Vertragsschluss per E-Mail.

2.5. Der Vertrag über die bestellten Dienstleistungen kommt zustande, wenn EnBW das Angebot für eine Dienstleistung durch gesonderte Annahme gegenüber dem Kunden durch separate E-Mail annimmt. Im Falle von DSL-Schaltungen durch Mitteilung des Schaltungstermins. Im Falle von Telefoniediensten erfolgt die Annahme des Angebots durch Einspielung und Freischaltung von Rufnummern. EnBW ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

3. Zustandekommen des Vertrages über Hardware

Sofern der Kunde Leistungen bestellt, die dem Kaufvertragsrecht unterliegen, d. h. insbesondere bei Verkauf von Hardware, vollzieht sich der Vertragsschluss folgendermaßen:

3.1. Der Kunde kann auf der Webseite Hardware als registrierter Nutzer oder mit einem Gast Account erwerben. Als registrierter Nutzer werden die Bestelldaten des Kunden gespeichert und während des Bestellprozesses automatisch voreingefügt, um Bestellungen schneller abwickeln zu können.

3.2. Die Bereitstellung der auf der Webseite angebotenen Hardware stellt ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages dar („Angebot für Hardware durch EnBW“). Der Kunde nimmt das Angebot über den Erwerb der ausgewählten Hardware an, sobald er alle verlangten Angaben während des Bestellprozesses angegeben hat (insb. Rechnungsadresse, Lieferadresse, Versandart und Zahlungsinformationen), diesen AGB zugestimmt hat und auf den „Kostenpflichtig bestellen“-Button klickt („Annahme für Hardware durch Kunde“).

3.3. Bis zu einem Klick auf den „Kostenpflichtig bestellen“-Button kann der Kunde seine Bestellung jederzeit abbrechen oder verändern, indem der Kunde das Stift-Symbol an der Angabe klickt, die der Kunde verändern möchte.

3.4. EnBW versendet an die E-Mail-Adresse des Kunden, die er bei dem Bestellprozess angegeben hat, unmittelbar nach Eingang der Annahme für Hardware durch den Kunden bei EnBW eine Bestätigung über den Vertragsschluss. Diese E-Mail enthält die wesentlichen Daten der Bestellung des Kunden.

4. Allgemeine Pflichten von EnBW

4.1. EnBW erbringt die in diesen AGB sowie Leistungsbeschreibungen und den Preisübersichten näher definierten Dienstleistungen und bietet die auf der Webseite, insbesondere den Produktdetailseiten, näher beschriebene Hardware an.

4.2. Soweit sich aus der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, ist EnBW bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei.

4.3. EnBW ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.

4.4. Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn EnBW diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt hat. EnBW darf sich Dritter als Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung der Leistungsverpflichtungen bedienen. Die vertraglichen Pflichten von EnBW bleiben hiervon unberührt.

5. Mitwirkungen und Beistellungen

Der Kunde ist insbesondere zur Erbringung folgender Mitwirkungsleistungen verpflichtet:

5.1. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Abgabe des Angebots für Dienstleistungen und des Angebots für Hardware vollständige und richtige Angaben zu machen und diese aktuell zu halten. Änderungen von Daten, die für die Vertragserbringung notwendig sind (insb. Zahlungsdaten und die Anschrift), hat der Kunde EnBW unverzüglich mitzuteilen, indem er diese in seinem Kundenkonto aktualisiert.

5.2. Der Kunde wird EnBW alle zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Informationen auf entsprechende Anfrage unverzüglich zur Verfügung stellen. Informationen, von denen der Kunde erkennt oder erkennen muss, dass sie für die Erbringung der Dienstleistungen von Bedeutung sind, wird der Kunde EnBW auch ohne Aufforderung übermitteln. Dies gilt insbesondere für vom Kunden vorgenommene Änderungen an seinen technischen Anlagen, soweit diese Auswirkungen auf die zu erbringenden Dienstleistungen haben können.

5.3. Sofern der Kunde von EnBW für den Zugriff auf Server o. Ä. Passwörter erhält, sind diese geheim zu halten und nur im unbedingt erforderlichen Umfang an einen beschränkten Personenkreis weiterzugeben. Der Kunde wird ihm durch EnBW überlassene Standardpasswörter unverzüglich nach deren Übermittlung ändern sowie unverzüglich ändern, sobald der Kunde Kenntnis darüber erhält, dass unbefugten Dritten die Passwörter bekannt sind bzw. bekannt sein könnten; der Kunde unterrichtet EnBW unverzüglich darüber.

5.4. Sofern nicht ausdrücklich vereinbart ist, trägt der Kunde dafür Sorge, dass seine Daten regelmäßig und gefahrenstprechend gesichert werden, um bei Verlust der Daten die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, seine Archivierungspflichten, z. B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art, einzuhalten.

5.5. Die Nutzung der seitens EnBW bereitgestellten Sprachdienstleistungen erfordert einen geeigneten Internetzugang auf Seiten des Kunden entsprechend den Vorgaben der Leistungsbeschreibung. Der Kunde kann einen solchen Internetzugang auch als gesonderte Leistung von EnBW beziehen. Der Kunde sichert zu, dass er vor Vertragsabschluss eine Überprüfung seines Internetanschlusses vorgenommen hat. Erfüllt der Kunde die Voraussetzungen nicht, so bleiben die gegenseitigen Leistungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis davon unberührt. Ferner steht das Nichtvorliegen eines entsprechenden Anschlusses der Wirksamkeit des Vertrages nicht entgegen.

5.6. Der Kunde wird EnBW unverzüglich über alle Umstände, für die er verantwortlich ist oder die aus seinem Verantwortungsbereich stammen, informieren, die geeignet sind, den Rechenzentrumsbetrieb oder sonstige Einrichtungen von EnBW oder anderer Kunden zu beeinträchtigen.

5.7. Verfügt der Kunde über eine eigene Rufnummer und wird diese zur Ausführung eines Dienstes durch EnBW verwendet, ist er verpflichtet, EnBW unverzüglich über den Widerruf der zugeteilten Rufnummer durch die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen („BNetzA“) zu unterrichten. Ferner hat der Kunde die Änderung seiner Rufnummer oder die Rückgabe der Rufnummer an die BNetzA EnBW unverzüglich mitzuteilen. Zudem sichert der Kunde zu, dass Telefonnummern, mit deren Übernahme er EnBW beauftragt, frei von Rechten Dritter sind. Alle Mitteilungen an EnBW haben in Textform (z. B. E-Mail) zu erfolgen.

5.8. Der Kunde verpflichtet sich, grundsätzlich nur ihm zur Nutzung zugewiesene Rufnummern zu verwenden. Im Rahmen des Leistungsmerkmals „Ausgehende Rufnummer festlegen“ hat der Kunde die Möglichkeit, eine von seiner ihm zugewiesenen Rufnummer abweichende Rufnummer anzeigen zu lassen. Nutzt der Kunde zu diesem Zweck die Rufnummer eines Dritten, so wird der Kunde gegenüber EnBW unaufgefordert einen Nachweis darüber erbringen, dass er seitens des Dritten zur Verwendung der Rufnummer befugt ist.

5.9. Der Kunde verpflichtet sich, seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich unbegrenzten oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig

ist. Auf die Regelungen zu „Nomadische Nutzung“ in der Leistungsbeschreibung wird hingewiesen.

5.10. Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus dem SLA und den Leistungsbeschreibungen ergeben.

5.11. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten für EnBW unentgeltlich.

5.12. Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Kunden.

6. Entgelte

6.1. Der Kunde ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisübersicht ergeben, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Die Preisübersicht ist unter www.enbw.com/dsl einsehbar. Die vereinbarten Entgelte verstehen sich inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer sowie eventuell anfallender Versandkosten.

6.2. Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden ab der Bereitstellung oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der vereinbarten Dienstleistungen zeitanteilig berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen.

6.3. Nutzungsabhängige Entgelte werden, sofern nicht eine pauschale Vergütung vereinbart wurde (z. B. Flatrates oder Minutenpakete), unter Zugrundelegung der von EnBW gemessenen Verbrauchswerte berechnet und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

6.4. Werden Minutenpakete seitens des Kunden nicht vollständig genutzt, hat der Kunde dennoch den vereinbarten Gesamtpreis zu zahlen.

6.5. Der Kunde hat nutzungsabhängige Entgelte auch zu zahlen, wenn er die betreffende Nutzung in zurechenbarer Weise ermöglicht, gestattet oder geduldet hat.

6.6. Der Rechnungsbetrag ist mit Vertragsschluss, jedoch spätestens zwei (2) Werktagen nach Zugang einer Rechnung beim Kunden fällig.

6.7. Einmalige Entgelte werden mit der ersten monatlichen Rechnung berechnet.

6.8. EnBW ist berechtigt, regelmäßige nutzungsunabhängige Entgelte monatlich im Voraus zu berechnen.

6.9. Soweit mit dem Kunden Bankinzug vereinbart ist, werden die für die Dienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte frühestens zwei (2) Werktagen nach Zugang der Rechnung im SEPA-Lastschriftverfahren durch EnBW vom durch den Kunden benannten Konto eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen.

6.10. Im Fall einer Rücklastschrift ist der Kunde verpflichtet, die tatsächlich bei EnBW durch die Rücklastschrift angefallenen Kosten zu ersetzen, sofern der Kunde für die entstehenden Kosten verantwortlich ist.

6.11. Über nachträglich zu zahlende Entgelte erhält der Kunde zu Beginn eines Monats für den jeweiligen Vormonat eine Rechnung an die im jeweiligen Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse (Rechnungs-E-Mail-Adresse). Darüber hinaus kann der Kunde seine Rechnungsdokumente jederzeit über sein Kundenkonto einsehen und herunterladen. Wünscht der Kunde die Zustellung der jeweiligen Rechnung per Briefpost, trägt der Kunde die für die Postzustellung anfallenden Kosten.

6.12. Der Kunde hat die Rechnung nach Zugang zu überprüfen. Detaillierte Einwendungen gegen die mit der Rechnung von EnBW geltend gemachten nutzungsabhängigen Entgelte (Verbindungsaufkommen) sind unverzüglich, spätestens aber innerhalb von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung, zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte oder wurden Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden gelöscht, trifft EnBW keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. EnBW wird in ihren Rechnungen auf diese Rechtsfolge aufmerksam machen.

7. Laufzeit und Kündigung von Dienstleistungsverträgen

7.1. Sieht der Dienstleistungsvertrag keine Mindestvertragslaufzeit vor, wird er auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von einem (1) Monat zum Monatsende in Textform (z. B. E-Mail) gekündigt werden. Werden nur einzelne Leistungen gekündigt (z. B. Optionen), bleibt der Vertrag über die übrigen vereinbarten Leistungen unverändert fortbestehen.

7.2. Sieht der Dienstleistungsvertrag eine Mindestvertragslaufzeit vor, so verlängert er sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit um zwölf (12) Monate, sofern er nicht mit einer Frist von einem (1) Monat vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird. Nach jedem Ablauf weiterer zwölf (12) Monate verlängert sich der Dienstleistungsvertrag erneut um zwölf (12), sofern er nicht mit einer Frist von einem (1) Monat vor Ablauf der weiteren zwölf (12) Monate gekündigt wird.

7.3. Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

7.4. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung – auch von Teilen der Leistung – durch EnBW liegt insbesondere vor,

> wenn der Kunde sich für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der geschuldeten Vergütung bzw. einem nicht unerheblichen Teil dieser Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit einer Vergütung, welche der Höhe nach

der Summe von zwei (2) durchschnittlichen Monatsrechnungen entspricht, in Zahlungsverzug befindet. Maßgeblich für die Berechnung des Durchschnittswerts ist der Durchschnittsbetrag der Rechnungen, die der Kunde in den letzten sechs (6) Monaten vor Eintritt des erstmaligen Verzuges erhalten hat bzw., sofern noch nicht Rechnungen für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten gestellt wurden, der Durchschnittsbetrag der vor Eintritt des erstmaligen Verzuges gestellten Rechnungen.

> soweit Leistungen/Dienste von EnBW aufgrund von regulierungs-, steuerbehördlicher, gesetzlicher oder gerichtlicher Maßnahmen untersagt werden oder untersagt zu werden drohen und EnBW das nicht zu vertreten hat oder

> der Kunde unter falschem Namen oder falscher

Identität einen Vertrag bei EnBW abschließt oder

> der Kunde die Leistungen/Dienste von EnBW missbräuchlich einsetzt und ein milderer Mittel (z. B. Abmahnung) deshalb nicht in Betracht kommt, weil die Fortsetzung des Vertrages unter Abwägung der Interessen beider Parteien EnBW nicht zumutbar ist, oder

> der Kunde eine Flatrate in einem überdurchschnittlichen Umfang nutzt, indem er Gesprächsvolumen generiert, das mindestens an 2 Monaten innerhalb eines beliebigen 6 Monatsintervalls den Wert im Sinne der Ziffer 8.2 um mehr als 15% überschreitet.

7.5. Kündigungen bedürfen der Textform (z. B. E-Mail).

7.6. Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist dieser verpflichtet, die vertragliche Vergütung, die bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte, vom Kunden zu entrichten gewesen wäre, zu 50% zu zahlen. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Den Parteien steht der Nachweis offen, dass EnBW durch die vorzeitige Kündigung kein oder ein geringerer bzw. ein höherer Schaden entstanden ist.

8. Nutzung von Flatrates und Minutenpaketen

8.1. Bei der Nutzung der Flatrate-Optionen oder der Minutenpakete ist der Kunde verpflichtet,

> keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu-Mensch-Sprachtelefonie zu Teilnehmern herzustellen;

> keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an den Kunden oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen;

> keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben;

> sie nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen;

> keine Anrufweiterleitungen von Anschlüssen herzustellen, für die keine Flatrate oder kein Minutenpaket beauftragt wurde, auf solche, für die eine Flatrate oder ein Minutenpaket beauftragt wurde;

> keine automatisierten, nicht-manuellen Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zwecke der Fernüberwachung von technischen Geräten;

> einen SIP-Account nicht mit mehreren Nutzern parallel zu nutzen.

8.2. Die Flatrates sind für ein durchschnittliches monatliches Minutenvolumen von unter 750 Minuten pro Arbeitsplatz bzw. Rufnummer konzipiert. Rufum- bzw. Rufweiterleitungen sind von den Flatrate-Optionen ausdrücklich nicht umfasst. EnBW behält sich vor, Verbindungen im Sinne der Ziffer 8.1 [sog. Flatrate-Optionen] mit den Verbindungspreisen gemäß der jeweils gültigen Preisübersicht ab der ersten Minute (also nicht flat) abzurechnen, wenn und soweit der Kunde Gesprächsvolumen generiert, das mindestens an 2 Monaten innerhalb eines beliebigen 6 Monatsintervalls den Schwellwert im Sinne der Ziffer 8.2 um mehr als 15% überschreitet. Von diesem Recht kann EnBW nach dem 2. Monat innerhalb des 6 Monatsintervalls Gebrauch machen.

8.3. Im Rahmen der Nutzung von Minutenpaketen werden dem Kunden nach dem Ablauf der Inklusivminuten die Verbindungsentgelte entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt.

9. Widerrufsrecht des Verbrauchers

Dem Kunden, der Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (also eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können) ist, steht das folgende Widerrufsrecht zu:

9.1. Widerrufsrecht bei Dienstleistungen

9.1.1. Widerrufsbelehrung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht bei Dienstleistungen

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

EnBW Energie Baden-Württemberg AG

Durlacher Allee 93, 76131 Karlsruhe

Telefon: 0721 72586 – 681

E-Mail-Adresse: info@dsl.enbw.com

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistung entspricht.

9.1.2. Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen auch dann, wenn EnBW die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch EnBW verliert.

9.2. Widerrufsrecht bei Kaufverträgen

9.2.1. Widerrufsbelehrung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht bei Kaufverträgen

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

EnBW Energie Baden-Württemberg AG

Durlacher Allee 93, 76131 Karlsruhe

Telefon: 0721 72586 – 681

E-Mail-Adresse: info@dsl.enbw.com

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die

Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

9.3. Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

EnBW Energie Baden-Württemberg AG,
Durlacher Allee 93, 76131 Karlsruhe,
E-Mail: info@dsl.enbw.com

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s)
(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes bitte streichen.

10. Leistungsstörungen bei Dienstleistungen

10.1. EnBW wird Störungen, sofern sie in ihrem Verantwortungsbereich liegen, nach den Regelungen der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie nach einem ggfs. vereinbarten SLA beseitigen. Soweit auf eine Störung kein SLA Anwendung findet und für diese Störung keine Regelungen in der jeweiligen Leistungsbeschreibung getroffen wurden, erfolgt die Entstörung innerhalb angemessener Frist.

10.2. Der Kunde zeigt EnBW erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich an und unterstützt EnBW in zumutbarem Umfang bei der Entstörung.

10.3. EnBW übernimmt keine Gewähr für Störungen, die zurückzuführen sind auf Eingriffe des Kunden oder Dritter in das von EnBW genutzte Telekommunikationsnetz und/oder die erforderlichen Übertragungswege oder die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Einzelleistungen der EnBW erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder Dritte, sofern sie nicht von EnBW zu vertreten sind.

10.4. Alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an den dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses überlassenen technischen Anlagen dürfen ausschließlich durch EnBW oder durch von EnBW beauftragte Dritte vorgenommen werden.

10.5. Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass keine Störung der technischen Anlagen von EnBW vorliegt, hat der Kunde EnBW den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand zu ersetzen, wenn der Kunde bei der Fehlersuche in zumutbarem Umfang hätte erkennen können, dass die Störung nicht von EnBW verursacht war.

10.6. EnBW kann ihre Leistungen/Dienste jederzeit aussetzen und/oder einstellen, wenn

- > dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Leistungen/Dienste im für den Kunden zumutbaren Umfang durchzuführen (vgl. die Leistungsbeschreibung bzw., soweit vereinbart, das SLA); EnBW wird den Kunden von geplanten Wartungsarbeiten rechtzeitig benachrichtigen;
- > dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten;
- > der Kunde EnBW schwerwiegend und wiederholt bei

der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag behindert oder

- > die Nutzung durch den Kunden offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist.

11. Besondere Regelungen für den Verkauf von Hardware: Eigentumsvorbehalt, Gewährleistung

11.1. Bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises behält sich EnBW das Eigentum an der Hardware vor. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Kunde gegenüber dem Dritten auf das Eigentum von EnBW hinweisen und EnBW unverzüglich benachrichtigen, damit diese ihre Eigentumsrechte durchsetzen kann.

11.2. Wir leisten Gewähr nach den gesetzlichen Bestimmungen.

11.3. Im Falle einer vereinbarten Ratenzahlung für die benötigte Hardware über die gesamte Dauer der initialen Mindestvertragslaufzeit des zugrunde liegenden Telekommunikationsdienstleistungsvertrages ist der Kunde für den Fall, dass dieser Vertrag vor Ende der Mindestvertragslaufzeit endet, verpflichtet, die ausstehenden Ratenzahlungen unverzüglich und in einem Betrag zu zahlen.

12. Sperrung

12.1. EnBW ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Dienstleistung durch den Kunden nach Maßgabe der Regelungen des § 45k Absätze (2) bis (5) TKG ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung),

- > wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 € in Verzug ist,

> sobald die Kündigung des Vertrages wirksam wird oder > wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs (6) Abrechnungszeiten besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von EnBW in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.

12.2. Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden wird ihm die Sperrung mit einer Frist von mindestens zwei (2) Wochen unter gleichzeitiger Mahnung und Hinweis auf die Möglichkeit des Rechtsschutzes vor ordentlichen Gerichten schriftlich angekündigt. Der Kunde bleibt auch nach der Sperrung verpflichtet, das monatliche Entgelt zu zahlen.

12.3. Im Fall der berechtigten Sperrung nach § 45k Absätze (2) bis (5) TKG trägt der Kunde die Kosten der Sperrung des Anschlusses und gegebenenfalls für den Wiederanschluss in Höhe von je 25 € [29,75 € inkl. MwSt.]. Dem Kunden steht jeweils der Nachweis geringerer, EnBW der Nachweis höherer Kosten offen.

13. Haftung

Sofern und soweit EnBW keine öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (siehe hierzu Ziffer 14) erbringt, haftet EnBW nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

13.1. EnBW haftet unbegrenzt in Fällen der ausdrücklichen und schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Sach- oder Vermögensschäden sowie wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

13.2. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

13.3. EnBW haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit nur bei Verletzungen einer wesentlichen Vertragspflicht. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde daher regelmäßig vertrauen darf (sogenannte Kardinalpflichten, z. B. die schuldhaftige Verletzung der im jeweiligen SLA angegebenen Verfügbarkeit).

13.4. Im Fall der Ziffer 13.3. haftet EnBW nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg, entgangenen Gewinn und mittelbare Schäden.

13.5. Im Fall der Ziffer 13.3. haftet EnBW hierbei jedoch begrenzt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren, vertragstypischen Schaden.

13.6. Sofern die Anfertigung von Datensicherungen keine Leistung ist, die EnBW ausdrücklich übernommen hat, haftet EnBW für den Verlust oder die Beschädigung von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die regelmäßige Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre.

13.7. Die verschuldensunabhängige Haftung von EnBW für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorliegen (§ 536a Abs. 1, 1. Fall BGB), ist ausgeschlossen. Die Haftungsregelungen gemäß Ziffern 13.1 bis 13.6 bleiben unberührt.

13.8. Soweit die Haftung wirksam nach vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von EnBW.

14. Haftung nach dem TKG

Sofern und soweit EnBW öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes erbringt, haftet EnBW abweichend von Ziffer 12 für Vermögensschäden im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bei der Erbringung solcher Telekommunikationsdienste der Höhe nach begrenzt auf maximal 12.500 € je Kunde, wobei die Haftung unabhängig von der Schadensart gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf maximal 10 Millionen Euro je schadensverursachendem Ereignis begrenzt ist. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses und wegen einer Pflichtverletzung bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

15. Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbote

15.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Telekommunikationsdienstleistungen sach- und funktionsgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen. Der Kunde ist insbesondere dazu verpflichtet, den von EnBW bereitgestellten Zugang zu den Telekommunikationsdienstleistungen sowie die Telekommunikationsdienstleistungen selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten zu begehen und insbesondere Rechte Dritter nicht zu verletzen. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt haben. Der Kunde erkennt an, dass EnBW keine Prüfung der übermittelten Inhalte vornehmen kann.

15.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, unter Verwendung der Telekommunikationsdienstleistungen selbst als Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen aufzutreten und Netz-, Vermittlungs- oder Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten anzubieten oder Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.

16. Abtretungsverbot, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

16.1. Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche gegenüber EnBW an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

16.2. Der Kunde ist zur Aufrechnung gegen Ansprüche von EnBW nur berechtigt, wenn seine Forderungen rechtskräftig festgestellt wurden, EnBW diese anerkannt hat oder wenn seine Forderungen unstrittig sind. Zur Aufrechnung gegen Ansprüche von EnBW ist der Kunde auch berechtigt, wenn der Kunde Mängelrügen oder Gegenansprüche aus demselben Vertrag geltend macht. Im Falle des Kaufs von Hardware darf der Kunde ein Zurückbehaltungsrecht nur dann ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Kaufvertrag beruht.

17. Schlichtung nach § 47a TKG; Online-Streit-schlichtungsplattform der Europäischen Kommission

17.1. Falls der Kunde die Verletzung eigener Rechte geltend machen kann, die ihm insbesondere aus den §§ 43a, 43b, 45 bis 46 Abs. (2) TKG sowie aus § 84 TKG zustehen, kann er gemäß § 47a TKG ein Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur, Ref. 216, Schlichtungsstelle, Postfach 80 01, 53105 Bonn einleiten.

17.2. Das Schlichtungsverfahren ist kostenpflichtig und kann durch schriftlichen Antrag per Brief oder Telefax oder elektronisch im Onlineverfahren gestellt werden, wenn eine Einigung mit EnBW fehlgeschlagen ist. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesnetzagentur (<http://www.bundesnetzagentur.de>) erhältlich.

17.3. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die der Kunde unter <http://www.ec.europa.eu/consumers/odr> erreichen kann. EnBW ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und nicht bereit.

18. Befristete Aktionen

18.1. EnBW hält sich das Recht vor, wiederkehrend befristete Rabatt- oder sonstige Sonderaktionen anzubieten.

18.2. Diese Aktionen werden grundsätzlich auf einen bestimmten Zeitraum befristet. EnBW behält sich ausdrücklich das Recht vor, den Aktionszeitraum zu verkürzen oder zu verlängern.

18.3. Das Angebot von Aktionen führt in keinem Fall zu einem Anspruch des Kunden, dass diese für den erstgenannten Aktionszeitraum aufrechterhalten werden oder auch in Zukunft erneut angeboten werden.

19. Schlussbestimmungen; Änderung dieser AGB und der vereinbarten Leistungen

19.1. Für die Einhaltung der Schriftform genügt die Textform (z. B. Telefax, E-Mail).

19.2. Für die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG). Sofern der Kunde Verbraucher ist und keinen Wohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland hat, unterliegt das Vertragsverhältnis ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des CISG, sofern nicht zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, etwas anderes vorsehen.

19.3. Wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland oder in einem anderen EU-Mitgliedsstaat hat, oder er Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder seinen festen Wohnsitz nach Wirksamwerden dieser Nutzungsbedingungen für Verbraucher ins Ausland verlegt oder der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag Köln.

19.4. Änderung dieser AGB und der vertraglich vereinbarten Leistungen

19.4.1. EnBW kann die vertraglich vereinbarten Leistungen und diese AGB nur dann ändern, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund erforderlich ist, und diese Änderung für den Kunden zumutbar ist, insbesondere weil sich das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht überwiegend zu Ungunsten des Kunden verschiebt. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser Bedingungen ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Bedingungen führt. Sofern regulatorische oder gesetzliche Änderungen dies veranlassen, wird EnBW die Preise entsprechend anpassen.

19.4.2. Geplante Änderungen teilt EnBW dem Kunden mindestens acht Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden ausdrücklich in Textform mit („Änderungsmittlung“).

19.4.3. Sofern die Änderung für den Kunden unzumutbar ist, steht ihm das Recht zu, den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen.

19.4.4. Änderungen der vereinbarten Leistungen oder dieser AGB gelten als genehmigt, wenn ihnen der Kunde nach Zugang der Änderungsmittlung und bis zum Wirksamwerden der Änderung nicht ausdrücklich widerspricht. EnBW weist den Kunden in der Änderungsmittlung besonders auf diese Rechtsfolge, den Fristbeginn, die Frist und den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung hin. Fehlt ein solcher Hinweis oder ist er unvollständig, gilt der fehlende Widerspruch als Ablehnung zu den Änderungen.

2. Besondere Geschäftsbedingungen DSL (BGB DSL)

1. Allgemeines

1.1 Diese besonderen Geschäftsbedingungen für DSL gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von EnBW („AGB“) und in dem Fall, dass der Kunde das Produkt EnBW DSL beauftragt.

2. Mitwirkung

2.1 EnBW stellt den beauftragten Internetzugang grundsätzlich am im jeweiligen Gebäude befindlichen Netzübergabepunkt (in Deutschland üblicherweise dem der Deutsche Telekom AG oder eines mit der Deutsche Telekom AG verbundenen Unternehmen, „DTAG“) bereit. Näheres ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.

2.2 Der Kunde verpflichtet sich, EnBW bei der Installation der Service- und Technikrichtungen, der Erbringung und insbesondere bei der Entstörung von Telekommunikationsdienstleistungen angemessen zu unterstützen. Insbesondere verschafft der Kunde der EnBW, sowie auch dem Lieferanten der Teilnehmeranschlussleitung („TAL“), im für den Aktivierungsprozess erforderlichen Umfang Zutritt zu seinen Räumlichkeiten und zum APL (üblicherweise im Untergeschoss des vom Kunden genutzten Gebäudes) und trägt dafür Sorge, kurzfristig übermittelte Installationstermine einzuhalten. Das gilt entsprechend für einen gegebenenfalls notwendigen Austausch der von EnBW bereitgestellten technischen Anlagen oder sonstige Wartungs- oder Reparaturarbeiten. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten schuldhaft nicht nach oder verweigert er sie ernsthaft, so gilt die Dienstleistung ab diesem Zeitpunkt als bereitgestellt. In diesem Fall wird EnBW einen neuen Termin vereinbaren und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnen. EnBW wird den Kunden bei Mitteilung des Installations-

termins ausdrücklich auf die Auswirkung einer unterlassenen Mitwirkungspflicht im Sinne dieser Ziffer 2.2 hinweisen.

2.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Anschaltung von Telekommunikationsendgeräten (TK-Anlagen, Telefonen, Faxgeräten etc.) an die dafür vorgesehenen Schnittstellen seines Netzabschlussgerätes (Customer Premises Equipment, „CPE“) fachgerecht vorzunehmen. Der Kunde darf an einem CPE nur Telekommunikationsendgeräte betreiben, die den gültigen elektrotechnischen und telekommunikationstechnischen Normen und Zulassungsvorschriften, insbesondere CE, IEEE und ITU entsprechen.

2.4 Der Kunde verpflichtet sich, alle ihm bekanntwerden Umstände, welche geeignet sind, die Funktion des von EnBW genutzten Netzes zu beeinträchtigen EnBW unverzüglich anzuzeigen.

3. Realisierbarkeit der Leistung

3.1 Notwendige Voraussetzung für einen Internetzugang ist, dass zwischen dem Standort des Kunden und dem nächsten Hauptverteiler die für die jeweilige Dienstleistung benötigte Anzahl freier, nutzbarer TAL vorhanden ist und dass der Abschlusspunkt Linientechnik („APL“) am Standort des Kunden noch nicht komplett belegt ist, so dass die benötigten TALs aufgeschaltet werden können.

3.2 Der Kunde hat die Möglichkeit, sein CPE frei zu wählen. Dieser muss den Vorgaben der unter www.enbw.com/dsl veröffentlichten Schnittstellenbeschreibung für DSL-basierte EnBW-Produkte entsprechen. Der Kunde erhält die notwendigen Zugangsdaten per E-Mail zur Verfügung gestellt und kann diese nach Bereitstellung zudem in seinem EnBW Kundenkonto einsehen. Der Kunde hat sich eigenständig um Firmware-Updates des Routers zu kümmern und sich bei Fragen und Problemen rund um den Router an den jeweiligen Hersteller zu wenden.

3.3 Sollte der Internetzugang aus den in Ziffer 3.1 genannten Gründen nicht wie beauftragt realisierbar sein, entfällt der entsprechende Vertrag rückwirkend (auflösende Bedingung). Ansprüche aus dem Entfallen des Vertrages sind ausgeschlossen.

3.4 Die realisierbare Bandbreite bzw. die Möglichkeit der Realisierung von mehreren Diensten (z. B. Internet und Sprache) auf einer Anbindung kann erst bei Inbetriebnahme der jeweiligen Anbindung festgestellt werden. Darüber hinaus kann sich nach Inbetriebnahme durch die Bereitstellung weiterer, auch fremder TALs am Standort des Kunden herausstellen, dass die zunächst realisierte Bandbreite bzw. die anfangs gegebene Möglichkeit der Realisierung von mehreren Diensten (z. B. Internet und Sprache) auf einer Anbindung nicht aufrechterhalten werden kann.

4. Entgelte

4.1 Die Entgelte basieren auf der Annahme, dass für die Anbindung am Standort vorhandene Leitungen genutzt werden können und keine Baumaßnahmen, insbesondere keine Erdarbeiten, erforderlich sind.

4.2 Die Berechnung beginnt mit dem Zeitpunkt der Bereitstellung des Internetzugangs, das heißt, wenn die Installation abgeschlossen ist. Die Installation gilt als am Tag des von EnBW genannten Installationstermins abgeschlossen, es sei denn, der Kunde teilt EnBW binnen fünf (5) Werktagen nach dem ihm von EnBW genannten Installationstermin mit, dass die Installation nicht bzw. fehlerhaft ausgeführt wurde. EnBW wird den Kunden bei Mitteilung des Installationstermins noch einmal ausdrücklich auf die Wirkung einer ggf. unterbleibenden Mitteilung des Kunden im Hinblick auf eine nicht durchgeführte oder nicht erfolgreiche Installation hinweisen. Wird ein Installationstermin nicht erfolgreich ausgeführt, so hat der Kunde diesen Umstand unverzüglich mitzuteilen. EnBW wird dann versuchen, innerhalb von fünf (5) Tagen einen neuen Installationstermin mit dem Kunden zu vereinbaren.

4.3 Sofern durch regulatorische Entscheidungen die gültigen Entgelte zwischen EnBW und dem Kunden gesetzlich neu festgelegt werden (z. B. Festsetzungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen „Bundesnetzagentur“ im Bereich von Premium-Diensten, Massenverkehrsdiensten u.ä.) gelten in diesem Fall die festgesetzten Entgelte unmittelbar. EnBW wird den Kunden über diese Festsetzungen informieren.

5. Kündigung

5.1 Zusätzlich zu den Regelungen der AGB ist EnBW berechtigt, aus wichtigem Grund nach Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist außerordentlich zu kündigen, wenn der Kunde gegen die in der Ziffer 6 genannten Pflichten verstößt.

6. Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbote

6.1 Der Kunde wird keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten benutzen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des von EnBW genutzten Netzes oder der zur Nutzung überlassenen technischen Anlagen führen können. Der Kunde ist verpflichtet, Eingriffe in das von EnBW genutzte Netz zu unterlassen.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Telekommunikationsdienstleistungen sach- und funktionsgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen. Der Kunde ist insbesondere dazu verpflichtet,

> den von EnBW bereitgestellten Zugang zu den Telekommunikationsdienstleistungen sowie die Telekommunikationsdienstleistungen selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten zu begehen und insbesondere Rechte Dritter nicht zu verletzen. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt haben. Der Kunde wird alle angemessenen Schutzvorkehrungen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über die Verbindung Kenntnis von oder Zugang zu rechts- oder sittenwidrigen, insbesondere jugendgefährdenden Inhalten erhalten. Der Kunde erkennt an, dass EnBW keine Prüfung der übermittelten Inhalte vornehmen kann;

> Daten ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des vereinbarten standardisierten Kommunikationsprotokolls zu übermitteln, nur standardisierte oder durch EnBW vorgegebene Schnittstellen zu benutzen.

3. Service Level Agreement (SLA)

1. Definitionen

Dienstverfügbarkeit: Verfügbarkeit der im Sinne von Ziffer 2 wesentliche Funktionalitäten in Prozent der Zeit eines Jahres. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten gemäß Ziffer 2 durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen. Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Cloud Telefonanlage an der Übergabeschnittstelle der EnBW zum öffentlichen Internet bzw. zum öffentlichen Sprachnet. Die Dienstverfügbarkeit wird wie folgt berechnet: % Verfügbarkeit = $(1 - (\text{Summe der Minuten, in der die Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$. Als Jahr gilt das Kalenderjahr. Nachfolgendes geht nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein:

> Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 4.2,
> Störungen der ggf. durch EnBW bereitgestellten Clients oder verkauften Endgeräte,
> Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht durch EnBW zu vertreten sind.

Geschäftszeiten: Montag bis Donnerstag 9 bis 18 Uhr, Freitag 9 bis 16 Uhr, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.

Mittlere Durchfallwahrscheinlichkeit: Wahrscheinlichkeit in Prozent, in der eine Sprachverbindung basierend auf der Infrastruktur der EnBW hergestellt werden kann, bezogen auf alle Versuche innerhalb eines Jahres Sprachverbindungen herzustellen.

Servicebereitschaft: Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste – insbesondere Entstörungsdienstleistungen – durchgeführt werden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Berechnung der MTTR ausgesetzt.

Störung: Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich der EnBW.

Mean Time To Restore (MTTR): Die über das Jahr gemittelte Entstörzeit (Mean Time To Restore, „MTTR“) ist definiert als die durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Die MTTR wird wie folgt berechnet: Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einzelner Störungen innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden („Störungszeitraum“), geteilt durch die Anzahl der Störungen innerhalb dieses Kalenderjahres. Für die Berechnung der Dauer der einzelnen Störungszeiträume sind folgende Zeitpunkte maßgebend: Beginn der Störung; Öffnung des betreffenden Tickets. Ende der Störung; Zeitpunkt, der auf der EnBW Webseite oder im jeweiligen Kundenkonto als Behebung der Störung angegeben ist. Die MTTR wird nur während der Zeit der Servicebereitschaft gemessen. In den Zeiten für die keine Servicebereitschaft vereinbart ist, wird die Berechnung der MTTR ausgesetzt. Eine Störung gilt als behoben, wenn die wesentlichen Funktionalitäten der Cloud Telefonanlage wiederhergestellt sind (dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen). Zur Einhaltung der MTTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der MTTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die EnBW nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

2. Wesentliche Funktionalitäten

Nachfolgend werden die Funktionalitäten der Cloud Telefonanlage aufgelistet, welche zur Feststellung der Dienstverfügbarkeit bzw. der Störungsbeseitigung (MTTR) maßgeblich sind.

Funktionalität: Abgehende und ankommende nationale und internationale Sprachverbindungen können aufgebaut werden.

3. Service Level

Für die Cloud Telefonanlage gelten die nachfolgenden Service Level:

	Servicezeiten
Dienstverfügbarkeit	99,95% pro Jahr
Störungsannahme per Self Service Ticket (siehe Ziffer 4.1)	täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
Störungsannahme per Telefon, E-Mail und Fax	während der Geschäftszeiten
Servicebereitschaft	während der Geschäftszeiten
MTTR	8 Stunden

Die mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit der Sprachanbindung zum öffentlichen Telefonnetz beträgt 98% im Jahr.

4. Erläuterungen

4.1 Störungsmeldung und Entstörung

Störungen werden durch die Überwachungseinrichtungen der EnBW festgestellt oder durch den Kunden per Self Service Ticket über die EnBW Webseite oder das Kundenkonto, per Telefon, per Fax oder per E-Mail gemeldet. Als Grundlage für die Kommunikation mit dem Kunden im Störfall, dienen die zum Störungszeitpunkt im jeweiligen Kundenkonto hinterlegten Kontaktdaten. Eine Meldung per Self Service Ticket ist über die EnBW Webseite oder das jeweilige Kundenkonto möglich. Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten. Das sind zumindest die im jeweiligen Störungsticket von EnBW angefragten Daten. EnBW vergibt eine Ticketnummer für die gemeldete Störung. Die Ticketnummer wird im Kundenkonto eingeblendet und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben. EnBW wird den meldenden Kunden unmittelbar nach der Entstörung über das Kundenkonto benachrichtigen.

4.2 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der technischen Systeme sieht EnBW Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Zu diesen Wartungsarbeiten gehört auch die Aktualisierung der Betriebssysteme und Anwendungssoftware. Die Wartungsfenster liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden.

4.3 Ausschluss des Service Levels

Werden Verbindungsstrecken, Hardware, Software, Mobilfunkkarten oder Sonstiges vom Kunden zur Verfügung gestellt, gelten im Fall von Störungen dieser Beistellungen des Kunden die vereinbarten Service Level nicht. Der Kunde ist vielmehr selbst verpflichtet, Kontakt mit dem entsprechenden Anbieter aufzunehmen, um die Entstörung zu veranlassen.

4.4 Entschädigungs- und Erstattungsregelungen

Entschädigungs- und Erstattungsansprüche (insbesondere Vertragsstrafen) sind nicht vereinbart. Dem Kunden stehen die gesetzlichen Rechte zu.

4. Leistungsbeschreibung

1. Definition

Diese Leistungsbeschreibung findet Anwendung auf alle Telekommunikationsleistungen, die die EnBW Energie Baden-Württemberg AG („EnBW“) während der jeweiligen Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt. Die Leistungsbeschreibung erklärt den Leistungsumfang der EnBW Cloud Telefonanlage und beschreibt zudem die Voraussetzungen zur Nutzung der beschriebenen Dienste. Mit Hilfe der EnBW Cloud Telefonanlage erhält der Kunde die Möglichkeit, IP-Telefonie über IP-Telefone, über Headsets mit einem PC oder Laptop (oder Mikrofon und Lautsprecher des PC oder Laptop) über Smartphones oder Analog-Telefon-Adapter („ATA“) in Verbindung mit einem konventionellen Telefonendgerät vorzunehmen. Mit dem EnBW Cloud Telefonanlagen-Account wird eine Sprachanbindung für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und ggf. Faxverbindungen über einen separat zu beauftragenden Internetzugang realisiert, ohne dass es einer zusätzlichen Sprachanbindung bedarf.

EnBW sorgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für den ordnungsgemäßen Betrieb der angebotenen Dienste. EnBW kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität –

insbesondere die Vermeidung von schwerwiegenden Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten – dies erfordern.

2. Leistungen

Dem Kunden werden die im Anhang zu dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungsmerkmale bereitgestellt. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass dem Kunden die aufgeführten Leistungsmerkmale nur unter der Voraussetzung zur Verfügung stehen, dass selbige auch von dem jeweiligen VoIP-Endgerät des Kunden unterstützt werden.

3. Technische Parameter

Der EnBW Cloud Telefonanlage liegen die folgenden technischen Parameter zugrunde. Diese sind seitens des Kunden bei der Planung seiner Infrastruktur zu berücksichtigen. Die Sprachverbindungen benötigen pro Sprachkanal in Abhängigkeit des Protokoll-Overheads und der Codecs verschiedene Bruttobandbreiten. Bei der durch den Kunden durchzuführenden Bandbreitenplanung ist pro Standort zu identifizieren, wie viele parallele Sprach- und Videokanäle bei ggfs. gleichzeitiger Nutzung des Anschlusses als Datentransportweg für andere Applikationen realisiert werden sollen.

Übertragungsprotokoll im Access	SIP RFC 3261
Codierungsverfahren des Sprachkanals	G.711 und G.722
Bruttobandbreite (IP) je Sprachkanal	100 kBit/s (Verwendung der 64-kBit/s Codierungsvarianten inkl. IP- und Signalisierungsprotokoll-Overhead.)
Bruttobandbreite (IP) je Faxübertragung gemäß T.38 (G3)	14,4 kBit/s
Codierungsverfahren des Videokanals	H.263, H.263+, H.264
Bruttobandbreite (IP) je Videokanal	variable Bitrate bis zu 920 kBit/s

4. Einschränkungen

Die VoIP-Technologie unterstützt nicht alle Funktionen und Dienste der klassischen Sprachtelefonie (ISDN- oder Analog-Anschluss). Eine vollständige Kompatibilität mit ISDN- oder Analoganschlüssen weltweit wird durch EnBW nicht geschuldet. Daher sollten ein oder mehrere lokale ISDN-Basisanschlüsse am Standort verbleiben, wenn z. B. eine der folgenden Funktionen gewünscht wird:

- > Notruffunktion bei Ausfall der IP-Komponenten,
- > Anschaltung von ISDN-Geräten wie z. B. ISDN-PC-Karten,
- > Point-of-Service-Terminals (z. B. EC-Cash) und Brandmeldern,
- > Betrieb von anderen Endgeräten als analogen Telefonen oder Faxgeräten wie z. B. Türöffnern und Modems (dies ist mit einem ATA von EnBW nicht vorgesehen).

5. VoIP-Endgeräte

5.1 Über den EnBW Onlineshop kann der Kunde VoIP-Endgeräte verschiedener Hersteller kaufen, die seitens EnBW auf Ihre Kompatibilität mit der EnBW Cloud-Telefonanlage getestet wurden. Zur Funktionalität der EnBW Telekommunikationsdienste bei der Verwendung der nicht durch EnBW getesteten und empfohlenen Endgeräte kann EnBW keine Aussage treffen.

5.2 Verwendet der Kunde eigene SIP-fähige Endgeräte, hat er darauf zu achten, dass diese Geräte keinen störenden Einfluss auf die EnBW Infrastruktur haben. Für die Einbindung der kundeneigenen Endgeräte ist der Kunde selbst verantwortlich.

5.3 Analog Adapter

Neben IP-Telefonen kann der Kunde über den EnBW Onlineshop auch Analog Telefon Adapter („ATA“) beziehen. Die im EnBW Onlineshop erhältlichen Modelle haben zwei a/b-Anschlüsse zum Betrieb von maximal zwei standardkonformen analogen Telefonen oder Faxgeräten. Analoge Telefone oder Faxgeräte werden durch EnBW weder verkauft noch von der EnBW Cloud Telefonanlage unterstützt.

5.4 Unterstützung von analogen Faxgeräten

Da zur Übermittlung von Faxnachrichten ein historisch gewachsenes Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, so dass einige marktgängige Faxgeräte in Kombinationen mit einigen Ziel-Faxgeräten den Fax-Standard T.30 nicht einhalten. Sollte ein Faxgerät zum Einsatz kommen, das nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Installation eines herkömmlichen ISDN- oder analogen Anschlusses empfohlen.

5.5 Sonstiges

Die einzelnen Leistungsmerkmale der verschiedenen Endgeräte und des Analog Adapters sind der jeweiligen Herstellerbeschreibung zu entnehmen. EnBW weist darauf hin, dass alle angegebenen Eigenschaften sich aufgrund der ständigen Weiterentwicklung der Produkte

durch den jeweiligen Hersteller ohne besondere Ankündigung ändern können. Abweichungen von den Abbildungen, einschließlich der Farbe, sind möglich. Zudem ist zu beachten, dass der durch den Hersteller angegebene Leistungsumfang vom Leistungsumfang von der EnBW Cloud Telefonanlage abweichen kann; entscheidend sind die in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungsmerkmale.

6. Verwaltung über das Kundenkonto

6.1 Die Administration der EnBW Cloud Telefonanlage nimmt der Kunde über sein Kundenkonto vor. Benötigt wird lediglich ein PC mit Internetbrowser. Der Anwender hat entweder ein Administratoren- oder Mitarbeiterprofil. Die Zugriffsberechtigung und Zuordnung des Profils erfolgt über eine Zugangsnummer und ein Passwort. Der Login erfolgt über das EnBW Kundenportal.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, Konfigurations- und Administrationsaufgaben selbst durchzuführen; Einzelheiten hierzu sind der Support-Sektion, welche dem Kunden auf der EnBW Webseite sowie in seinem jeweiligen Kundenkonto bereit gestellt wird zu entnehmen.

6.3 Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, Einrichtungsprofile über den EnBW Onlineshop oder über sein jeweiliges Kundenkonto zu buchen.

6.4 EnBW übernimmt keine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit der EnBW Webseite sowie der Kundenkonten.

7. Installation

7.1 Allgemein

Die Einrichtung der Cloud Telefonanlage wird vom Kunden selbst vorgenommen. Auf die Online-Hilfe wird verwiesen. Gegen ein einmaliges Entgelt bietet EnBW Einrichtungsprofile (der jeweilige Leistungsumfang ergibt sich aus der Paketbeschreibung im Bestellprozess) an, die über den EnBW Onlineshop oder das jeweilige Kundenkonto gebucht werden können. Sofern der Kunde ein Einrichtungsprofil bucht, erfolgt die gewünschte Konfiguration durch EnBW auf Grundlage der seitens des Kunden bereitgestellten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. EnBW weist darauf hin, dass es durch die Bereitstellung von fehlerhaften Daten durch den Kunden zu Fehlkonfigurationen kommen kann, die EnBW nicht zu vertreten hat.

7.2 Beginn der Berechnung/Betriebsfähigkeit

EnBW wird die Leistung ab Betriebsfähigkeit berechnen. Die Betriebsfähigkeit ist gegeben, sobald dem Kunden die von ihm bestellten neuen oder die seitens des Kunden zu EnBW portierten Rufnummern in das Kundenkonto eingespielt und vom Kunden in Verbindung mit der Cloud Telefonanlage genutzt werden können. Ab Herstellung der Betriebsfähigkeit ist EnBW berechtigt, die vertraglichen vereinbarten Entgelte zu erheben. Dies gilt auch dann, wenn die Betriebsfähigkeit aufgrund eines vom Kunden zu vertretenden Umstandes beeinträchtigt wird.

7.3 Bereitstellungstermine/Lieferfristen

EnBW wird dem Kunden die Leistungen schnellstmöglich zur Verfügung stellen. Bereitstellungstermine und Lieferfristen gelten nur dann als verbindlich, wenn diese dem Kunden schriftlich als solche bestätigt wurden. Als verbindlich vereinbarte Termine und Fristen verschieben sich bei einem von EnBW nicht zu vertretenden vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um einen angemessenen Zeitraum.

8. Verbindungen

8.1 Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache und DTMF-Tönen. Es werden VoIP-Sprachverbindungen gemäß RFC 3261 und weiterer Vorgaben aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird.

8.2 Die SIP-Signalisierung des Verbindungsaufbaus dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur der EnBW und darf nicht anderweitig genutzt werden. Ein Verbindungsaufbau, der unter Einsatz Software- oder Hardware-basierter Lösungen automatisiert und zeitgleich betrieben wird (so genannte Power Dialer), ist ausdrücklich nicht gestattet.

9. Systemanforderungen, Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

9.1 Die dauerhafte Sicherstellung der im Folgenden beschriebenen Systemanforderungen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und stellt eine vertragliche Mitwirkungspflicht dar. Entsteht durch Nichterfüllung der Systemanforderungen ein erhöhter Aufwand, ist EnBW berechtigt, diesen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

9.2 Systemvoraussetzungen Internet-Anbindung

Für die Nutzung der EnBW Cloud Telefonanlage in Verbindung mit Endgeräten wird eine entsprechend geeignete und ausreichend dimensionierte Internet-Anbindung wie folgt benötigt. Die benötigte Bandbreite ist anhand der technischen Parameter (siehe Ziffer 3) durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht der Verantwortung der EnBW. Neben den unter der Ziffer 3 aufgeführten Voraussetzungen muss die Internet-Anbindung folgende Anforderungen erfüllen:

- > Priorisierung der EnBW Dienste gegenüber anderen Anwendungen;
- > der Kunde hat sicherzustellen, dass ein Administrationszugriff für Endgeräte aus dem öffentlichen Internet verhindert wird.

9.3 Systemvoraussetzungen LAN-Infrastruktur

Für die Nutzung der EnBW Cloud Telefonanlage in Verbindung mit Endgeräten wird eine geeignete LAN-Infrastruktur benötigt. Der benötigte Durchsatz der LAN-Komponenten ist anhand der technischen Parameter (siehe Ziffer 3) durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht der Verantwortung von EnBW.

10. Rufnummern

10.1 Rufnummernportierung

- > Beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke beibehalten werden, vorausgesetzt der Kunde wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz („Portierung“). Auf die Voraussetzungen der Allgemeinverfügung „Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern“ der Bundesnetzagentur wird hingewiesen. Hierzu füllt der Kunde das durch EnBW bereitgestellte Portierungsformular pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock ordnungsgemäß aus und sendet es unterschrieben an EnBW. EnBW führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim bisherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. EnBW kann für durch den Kunden oder Dritte verursachte Verzögerungen bei der Rufnummernübertragung nicht einstehen.
- > Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahrrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Soll ein bestehender Rufnummernblock von geografischen Rufnummern gerichtet werden (indem dieser zu EnBW portiert wird), reicht die Größe dieses Blocks jedoch nicht aus, so wird EnBW weitere Rufnummern zuteilen, die jedoch in aller Regel den genutzten Rufnummernblock nicht fortsetzen.
- > Die Portierung von Rufnummern von einem anderen Anbieter zu EnBW ist kostenlos. Abgehende Portierungen von EnBW zu einem anderen Anbieter werden mit 8,00 € je Rufnummer berechnet.
- > EnBW ist berechtigt, die Rufnummern des Kunden gegebenenfalls an einen anderen als zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses verwendeten Netzbetreiber zu übertragen. Eine Informationspflicht gegenüber dem Kunden im Falle eines Netzbetreiberwechsels besteht seitens EnBW nicht.
- > Um für den Fall des Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernportierung einen möglichen Ausfall der Telekommunikationsdienstleistung auf einen Kalendertag zu beschränken, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:
 - Der Kunde muss den Vertrag über die Telekommunikationsdienstleistung fristgerecht gekündigt haben.
 - Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte vollständige und richtig ausgefüllte Portierungsauftrag muss spätestens sieben Werktage (Montag bis Freitag) vor dem Datum des Vertragsendes bei EnBW eingegangen sein.
 - Der Kunde muss zusätzlich die Verfahrensregelungen und die Fristen des aufnehmenden Providers einhalten.

10.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

- > Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern oder Rufnummernblöcke kann EnBW neue Einzelrufnummern oder neue geografische Rufnummernblöcke zuteilen. Dies führt EnBW insbesondere dann durch, wenn der Kunde seine bestehende Rufnummer nicht beibehalten will oder der Kunde über keine Bestandsrufnummer verfügt.
- > Die Größe neu zugeleiteter Rufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden.

10.3 Nomadische Nutzung

- > Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer geografischen Rufnummer an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Kunde seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereichs hat. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde EnBW vor der Zuweisung der Rufnummer entsprechende Nachweise (Gewerbeanmeldung, Handelsregisterauszug, aktuelle Telekomrechnung, Mietvertragskopie) im Rahmen eines Verifikationsprozesses zu übermitteln. EnBW ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern.
- > Die EnBW Cloud Telefonanlage unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort

anzugeben (so genannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen Standort abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Zudem weist EnBW den Kunden an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass das Absetzen von Notrufen bei einem Stromausfall nicht möglich ist. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

10.4 Eintrag im Telefonbuch

EnBW leitet auf Wunsch des Kunden Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses werden kostenpflichtig aufgenommen. Der Kunde hat die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Der Kunde entscheidet, ob über den kompletten Eintrag oder nur über die Rufnummer(n) Auskunft erteilt werden soll. EnBW darf die vom Kunden für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreibern, Dienstleistern) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie der Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Für die Richtigkeit der Eintragungen in andere Teilnehmerverzeichnisse übernimmt EnBW keine Gewähr. Durch eine Erklärung gegenüber EnBW kann der Kunde jederzeit Art und Umfang der Eintragung einschränken oder einer Veröffentlichung im Ganzen widersprechen.

10.5 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

- > Verbindungen zu Sonderrufnummern werden durch EnBW im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu so genannten offline gebillten Service-Rufnummern, d. h. Rufnummern bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Teilnehmernetzbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde, sind grundsätzlich gesperrt. Dies betrifft Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009). Mit Ausnahme der Auskunftsdienste 11822, 11823, sind alle Verbindungen zu anderen Auskunftsdiensten gesperrt.
- > EnBW behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt EnBW dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- > Auf Anfrage des Kunden sperrt EnBW bestimmte Rufnummernblöcke. Die anschließende Freischaltung ist kostenpflichtig.

10.6 Rufnummernanzeige

Je nach Anbieter des Angerufenen (sowie dem für diesen Anruf eingesetzten Carrier) kann nicht immer gewährleistet werden, dass die übermittelte Rufnummer der eingestellten Rufnummer entspricht. Sollte ein eingesetzter Carrier die so genannten „User Provided Numbers“ nicht unterstützen, wird stattdessen dem Angerufenen die „Network Provided Number“ übermittelt. Diese entspricht der jeweiligen Stammrufnummer des Anrufers.

11. Change Requests

11.1 Umzug

Ein Umzug innerhalb eines Ortsnetzes ist vom Kunden selbst durchzuführen, indem die VoIP-Endgeräte auf das dafür vorbereitete LAN gemäß den technischen Anforderungen aufgesteckt werden. Zusätzlich muss der Kunde EnBW den neuen Standort mitteilen. Wenn der Kunde außerhalb eines Ortsnetzes umzieht, erfolgt zusätzlich die Zuweisung neuer Rufnummern seitens der EnBW. Dafür muss der Kunde den Rufnummernbestellprozess in seinem EnBW Kundenkonto anstoßen.

11.2 Konfigurationsänderungen im Kundenkonto

Änderungen im Kundenkonto, die laut Leistungsbeschreibung durch den Kunden selbst vorzunehmen sind, können ausnahmsweise, soweit technisch möglich, durch EnBW kostenpflichtig und in Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt werden. Die Änderungen werden durch EnBW nur nach gesonderter Bestellung über das Kundenkonto durchgeführt. Die Berechnung erfolgt entsprechend dem im Bestellprozess aufgeführten Einrichtungspreisen. Der Kunde bleibt trotz der Unterstützung durch EnBW für die Richtigkeit der Konfigurationsänderungen verantwortlich.

12. Sicherheitsmaßnahmen

Zur Abwehr und Vermeidung von Sicherheits- und Integritätsverletzungen sind aktuelle und bewährte technische und organisatorische Maßnahmen implementiert. Hierzu zählt etwa die Verwendung von Lösungen zur Abwehr von Viren und anderer Schadsoftware. Der Aufsichtsbehörde liegt ein Sicherheitskonzept des Carriers vor, das unbeanstandet ist. Der Carrier wurde zuletzt 2012 beanstandungsfrei auditiert.

5. Leistungsbeschreibung DSL

1. Leistung

Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG („EnBW“) stellt dem Kunden mit EnBW DSL einen Internetzugang auf Basis der ADSL-Technologie (Asymmetrical Digital Subscriber Line) zur Verfügung. Die Dienstleistung besteht aus der Bereitstellung der Datenanbindung inklusive IP-Dienstleistung (IPv4) zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet (Flatrate) bzw. zur Anbindung eines IP-kompatiblen Kundennetzwerks („LAN“). EnBW DSL kann in vielen Städten und Ortschaften realisiert werden. Die Verfügbarkeit muss für jeden gewünschten Kundenstandort individuell geprüft und durch EnBW bestätigt werden. Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn EnBW dem Kunden nicht nur die geografische Verfügbarkeit der gewünschten Anbindung mitteilt, sondern wenn der Auftrag durch EnBW verbindlich bestätigt wurde.

1.1. Produktvarianten

Produktvariante	Maximale / normalerweise zur Verfügung stehende / minimale Übertragungsgeschwindigkeit im Downstream	Maximale / normalerweise zur Verfügung stehende / minimale Übertragungsgeschwindigkeit im Upstream
EnBW DSL 16	16.000 / 11.000 / 800 kbit/s	1.000 / 1.000 / 60 kbit/s
EnBW DSL 50	50.000 / 44.000 / 16.700 kbit/s	10.000 / 9.000 / 1.600 kbit/s
EnBW DSL 100	100.000 / 96.400 / 54.000 kbit/s	40.000 / 38.000 / 20.000 kbit/s
EnBW DSL 250	250.000 / 200.000 / 105.000 kbit/s	40.000 / 35.000 / 20.000 kbit/s

Download Produktinformationsblatt gem. § 1 TK-Transparenzverordnung

> EnBW DSL 16

> EnBW DSL 50

> EnBW DSL 100

> EnBW DSL 250

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten basieren auf Datenpaketen der Größe 1.492 Byte und ohne Abzüge weiterer auf IP-basierender Protokoll-Overheads. Werden weitere Protokolle verwendet oder kleinere Datenpakete verschickt, sinkt der entsprechende IP-Nutzdatendurchsatz für den Kunden.

1.2 Endgerät

Für die Nutzung des Internetzuganges ist ein geeignetes DSL-Endgerät („Endgerät“) erforderlich, für dessen Beschaffung, Einrichtung und Installation der Kunde selbst verantwortlich ist.

2. Bereitstellung und Installation

Zur Installation nutzt EnBW die vom Kunden im Auftrag übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Zur Realisierung der Datenanbindung beauftragt EnBW beim jeweiligen Betreiber des Leitungsnetzes die Bereitstellung einer Teilnehmeranschlussleitung („TAL“). Unmittelbar neben die beim Kunden bereits bestehende Teilnehmeranschlusseinheit („TAE“) des Teilnehmernetzbetreibers wird eine neue TAE installiert. Dies gilt nicht, wenn am Kundenstandort zwar eine freie Kupferdoppelader bis zum Abschlusspunkt Linientechnik („APL“) vorhanden ist, jedoch zwischen dem APL des Netzbetreibers im vom Kunden genutzten Gebäude (üblicherweise im Untergeschoss) und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten keine bestehende Leitung („Endleitung“) genutzt werden kann. Ist beim Kunden keine Endleitung vorhanden, ist der Kunde für deren Installation verantwortlich. Will der Kunde diese nicht vornehmen (lassen), kann er den Vertrag gemäß Ziffer 5.2 kündigen. Bereitstellungen werden während der Servicebereitschaft gemäß Ziffer 4.1 durchgeführt. Die Betriebsfähigkeit liegt spätestens ab dem zweiten (2.) Kalendertag nach Installation der TAL oder mit Herstellung der IP-Verbindung vor. EnBW berechnet die Leistung ab Betriebsfähigkeit.

3. Allgemeine Rahmenparameter

3.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von der Qualität und der Länge der TAL. Die realisierbare Übertragungsgeschwindigkeit kann erst bei Inbetriebnahme der jeweiligen Anbindung festgestellt werden. Kann die minimale Übertragungsgeschwindigkeit im Downstream oder Upstream nicht realisiert werden, steht es dem Kunden frei, den Vertrag über den Internetzugang

kostenfrei zu kündigen. Darüber hinaus kann sich nach Inbetriebnahme durch die Bereitstellung weiterer, auch fremder TAL am Installationsstandort herausstellen, dass die zunächst realisierte Übertragungsgeschwindigkeit nicht aufrechterhalten werden kann. Im Falle einer Kündigung des Kunden sind Schadensersatzansprüche und Ansprüche des Kunden auf Ersatz nutzloser Aufwendungen ausgeschlossen. Sofern der Kunde das vorstehende Kündigungsrecht nicht oder noch nicht ausgeübt hat, gilt die erzielte Übertragungsgeschwindigkeit als vereinbart, ohne dass sich die Gegenleistung ändert. EnBW wird bei Mitteilung des Ergebnisses des Inbetriebnahmetests auf diese Rechtsfolge hinweisen.

3.2 MTU

Die zur Verfügung gestellte MTU-Size beträgt maximal 1.492 Bytes. Um funktionelle Beeinträchtigungen zu vermeiden, stellt der Kunde sicher, dass die vom Kunden verwendeten Applikationen keine größeren MTU-Sizes benötigen.

3.3 IP-Adressen

Der Kunde erhält unter Berücksichtigung der geltenden Richtlinien des RIPE NCC, Amsterdam, NL („RIPE“) offiziell registrierte IP-Adressen zugewiesen. Die Richtlinien des RIPE (einsehbar unter www.ripe.net) sind vom Kunden zu beachten.

3.3.1 Dynamische IP-Adressen

EnBW stellt als Standard eine dynamische Internetprotokoll („IP“)-IPv4-Adresse zu Verfügung.

3.3.2 Optional: Feste IP-Adresse / NAT

Optional und gegen gesondertes Entgelt richtet EnBW nach Verfügbarkeit eine feste IP-Adresse (NAT) ein. Die Einrichtung weiterer IP-Adressen erfolgt nach Abschaltung der Anbindung zusammen mit dem Kunden durch den EnBW-Support. Die Verwendung von Network Address Translation („NAT“) und die damit verbundene Übersetzung der Netzwerk-IP-Adressen in die offizielle IP-Adresse ist einerseits eine Sicherheitsfunktion, da die Netzwerkadressen nach außen hin nicht mehr sichtbar und damit nicht unmittelbar angreifbar sind, andererseits kann das LAN ohne großen Umstellungsaufwand angebunden werden. Die Vergabe der festen IP-Adresse ermöglicht darüber hinaus die Anbindung kundeneigener Server (Mailserver, Webserver etc.). NAT kann jedoch eine Firewall nicht ersetzen. Zur Absicherung des LAN gegen Angriffe aus dem Internet empfiehlt EnBW daher die Implementierung einer Firewall. EnBW vergibt IP-Adressen als Provider-Aggregatable-Adressen aus einem von dem RIPE dem durch EnBW genutzten Netzbetreiber zugeteilten Allocated-Classless-Interdomain-Routing („CIDR“)-Block. Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die von EnBW zugewiesenen IP-Adressen nicht mehr genutzt werden und deren erneute Verwendung durch EnBW ermöglicht wird.

3.4 IP-Routing nach Internet-Standard

EnBW routet die Daten auf Basis der allgemein anerkannten technischen Standards des Internets. Die Dienstleistung von EnBW ist hierbei darauf beschränkt, eine funktionstüchtige Schnittstelle zu den Netzen anderer Anbieter zur Verfügung zu stellen.

3.5 Zugangsverfahren

Das zur Verbindung zwischen Endgerät und Netz eingesetzte Zugangsverfahren ist PPP (Point-to-Point Protocol).

4. Service und Entstörung

EnBW beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen.

4.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 09:00 bis 18:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen:

> Telefon: 0721 72586 – 681

> E-Mail: info@dsl.enbw.com

> Per Ticket über das EnBW Kundenkonto

Nach 18:00 Uhr und am Wochenende ausschließlich per E-Mail oder Ticket.

4.2 Entstörzeit – MTTR

Die über das Jahr gemittelte Entstörzeit (Mean Time To Restore – „MTTR“) ist definiert als die durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen bezüglich des Internetanschlusses innerhalb eines Kalenderjahres. Zur Einhaltung der MTTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten in vollem Umfang erfüllt. Die MTTR wird wie folgt berechnet: Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einzelner Störungen innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden, geteilt durch die Anzahl der Störungen der Anbindung, für die eine MTTR vereinbart ist, innerhalb des betreffenden Kalenderjahres. Im Fall einer Störung beginnt die Berechnung der MTTR mit Eingang der Störungsmeldung, soweit der Eingang innerhalb der üblichen Geschäftszeit Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage erfolgt. Erfolgt der Störungseingang außerhalb dieser Zeiten, beginnt die Berechnung am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Die Berechnung der MTTR wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System von EnBW, welche die qualifizierte Meldung einer Störung, also die Öffnung eines Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung, also die Schließung eines Trouble Tickets, angeben. Eine Leistung gilt

als entfällt, wenn der Austausch von IP-Paketen von und zum Internet wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die EnBW nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die MTTR gilt nicht für eine nicht von EnBW zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z. B. TAL). Die MTTR beträgt vierundzwanzig [24] Stunden.

4.3 Dienstverfügbarkeit

Die Dienstverfügbarkeit definiert die Verfügbarkeit der Datenanbindung zwischen einem Kundenstandort und der Übergangsschnittstelle in das Internet in Prozent der Zeit eines Jahres und wird wie folgt berechnet: $98,9\% = (1 - [\text{Summe der Minuten, in der eine Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres}]) \times 100$ Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung von EnBW DSL. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 5.4 sowie Zeitverlust durch Gründe, die nicht durch EnBW zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein. Die Dienstverfügbarkeit beträgt mindestens 98,9%.

4.4 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht EnBW Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster durch EnBW in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit hat EnBW die Möglichkeit, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen.

5. Sonstiges

5.1 Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur Auftragsingangsbestätigung durch EnBW möglich. EnBW ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftragsingangsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch EnBW akzeptierte Stornierung ist EnBW berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt in Höhe von 15,- Euro in Rechnung zu stellen. Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

5.2 Kündigung wegen fehlender Endleitung

Will der Kunde die gegebenenfalls notwendige Endleitung zwischen APL und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten nicht vornehmen (lassen), kann er den Vertrag außerordentlich kündigen. Zeigt der Kunde EnBW nicht innerhalb von einer (1) Woche nach Information über die fehlende Endleitung an, dass er die Endleitung selbst stellt bzw. sie vornehmen lässt, ist auch EnBW zur außerordentlichen Kündigung berechtigt. In beiden Fällen ist EnBW berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt in Höhe von 15,- Euro zu berechnen. Im Übrigen sind Ansprüche des Kunden aufgrund seiner Kündigung oder der Kündigung durch EnBW ausgeschlossen.

5.3 Entgelte

In Bezug auf alle Entgelte unter dieser Ziffer 5 steht dem Kunden jeweils der Nachweis niedrigerer, EnBW der Nachweis höherer tatsächlicher Kosten offen.

5.4 EU-TSM

Die Anlage „Rechtliche Informationen zu EnBW-Produkten gemäß europäischer Telecom Single Market Verordnung [European Telecoms Single Market Regulation/EU-TSM] vom 25. November 2015“, zu finden unter „Rechtliche Informationen zu EnBW-Produkten gemäß Europäischer Telecom Single Market Verordnung vom 25. November 2015“, ist Teil dieser Leistungsbeschreibung.

5.5 Störungen des kundeneigenen Endgeräts

Für die Einrichtung und Installation von Endgeräten ist der Kunde selbst verantwortlich. Störungen des Endgeräts oder durch diese verursachte Störungen liegen in der Verantwortung des Kunden. Sollte der Einsatz des Endgerätes mit negativem Einfluss auf das durch EnBW genutzte Datennetz verbunden sein, ist EnBW nach § 11 Abs. 5 bzw. 6 FTEG (Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen) je nach Art der Störung berechtigt, für dieses Gerät den Anschluss zu verweigern, die Verbindung zu trennen oder den Dienst einzustellen.

6. Schnittstellenbeschreibung für DSL-basierte EnBW-Produkte

1. Einleitung

Am 1. August 2016 ist das unter dem Stichwort Routerfreiheit bekannt gewordene Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten in Kraft

getreten. Dieses Dokument beschreibt die von EnBW bereits gestellte passive Schnittstelle zum Anschluss kundeneigener Endgeräte.

2. DSL-Standard

2.1. ADSL/ADSL2plus

Produktfamilie: EnBW DSL 16. Die Anschlüsse entsprechen umfänglich der technischen Richtlinie 1 TR 112 der Deutsche Telekom AG.

Die ADSL-Verbindung entspricht den ITU-T Standards G.992.1 (ADSL), G.992.3 (ADSL2) und G.992.5 (ADSL2plus). Je nach Anschlussart der Vorleistung wird Annex B oder Annex J verwendet, teilweise wird Multi-Mode-Aushandlung unterstützt. Auf dem Endgerät muss der Rate Adaptive Mode aktiv sein. EnBW behält sich vor, den genutzten ITU-T Standard sowie Annex innerhalb der gelisteten Varianten jederzeit ohne Ankündigung zu wechseln. Aktuelle handelsübliche ADSL-Endgeräte unterstützen alle oben gelisteten Standards sowie Annex-Spezifikationen.

Die passive Übergabeschnittstelle bildet eine TAE-F Buchse. Das ADSL-Signal wird standardkonform auf den Pins 1+2 aufgeschaltet. Die restlichen Pins sind unbeschaltet.

Als Layer 2-Protokoll kommt ATM (VPI 1, VCI 32) sowie PPPoEa zum Einsatz. MultilinkPPP sowie PPPoA werden nicht unterstützt.

Bei EnBW-Produkten, die auf einem Vorprodukt der Deutsche Telekom AG basieren, gilt eine Ausnahme: Wird der Anschluss mit Annex J bereitgestellt, ist die PPPoE-Session im VLAN 7 aufzubauen – es gelten somit die Parameter VPI 1, VCI 32, VLAN 7.

EnBW empfiehlt dringend, das Endgerät derart zu konfigurieren, dass die Einwahl parallel untagged/native, also ohne VLAN-Tag, als auch tagged mit VLAN 7 ausgehandelt wird, bis eine PPPoEa-Verbindung erfolgreich aufgebaut wurde. Der Vorgang sollte bei jeder Unterbrechung der PPPoEa-Verbindung wiederholt werden.

3. PPP-Einwahl

Die genutzte PPP-Variante ist im Abschnitt 2 jeweils benannt.

PPP-Benutzername und -Kennwort sind auf Anfrage vom EnBW Support erhältlich.

Ein spezifischer PPPoE-Service-Name ist nicht erforderlich, ggf. übermittelte Werte werden ignoriert. Zur Authentifizierung stehen mindestens PAP und CHAP zur Verfügung, ggf. weitere proprietäre Varianten. Die MTU beträgt in allen Fällen 1.492 Bytes. RFC 4638 zur Aushandlung einer größeren MTU wird nicht unterstützt.

3.1 IPv4

IPCP wird für die Aushandlung der IPv4-Adresse genutzt. Bei Anschlüssen mit statischen IPv4-Adressen wird die statische IPv4 WAN-Adresse dynamisch mittels IPCP zwischen Netzknoten und Endgerät ausgehandelt und darf nicht statisch auf dem WAN-Interface des Endgeräts konfiguriert werden.

Die IPv4-Adressen der EnBW DNS-Caching-Server werden im Rahmen der Aushandlung übermittelt.

4. Voice-Ready / Quality of Service (QoS)

Netzseitig werden EnBW VoIP-Dienste im Downstream automatisch priorisiert, sofern das genutzte Produkt über das Merkmal „Voice-Ready“ verfügt. Um QoS vollständig bereit zu stellen, ist es erforderlich, auch auf dem Endgerät QoS einzurichten und die genutzten VoIP-Dienste somit im Upstream zu priorisieren. ToS- und DiffServ/DSCP-Markierungen sind nicht erforderlich und werden nicht beachtet.

5. Backup-Ready

Werden zwei Verträge als Master-/Backup-Kombination beauftragt, ist es nicht möglich, nur eines der Endgeräte durch ein kundeneigenes zu ersetzen – entweder sind beide EnBW-Router zu nutzen oder zwei Kundenendgeräte.

Master- und Backup-Vertrag verfügen jeweils über eine öffentliche WAN-IPv4-Adresse mit Netzmaske /32. Zusätzlich sind in der Regel ein oder mehrere Netze /30 und kleiner, d. h. 4 und mehr (IPv4-Adressen) vorhanden, die auf den jeweils aktiven Vertrag geroutet werden:

> Ist die PPP-Verbindung des Master-Routers online, werden die Netze dorthin geroutet
– Die PPP-Verbindung des Backup-Routers erhält in diesem Falle keinen Traffic der Netze zu sich geroutet
> Ist die PPP-Verbindung des Master-Routers offline, werden die Netze zum Backup-Router geroutet
Außer durch Abbau der PPP-Verbindung des Master-Routers kann das Routing kundenseitig nicht beeinflusst werden. Auf dem Kundenrouter können Protokolle, wie VRRP, HSRP oder Ähnliches genutzt werden, um eine Redundanz bereitzustellen.

6. Beispielkonfigurationen und freigegebene Endgeräte

EnBW stellt aus rechtlichen Gründen keine Beispielkonfigurationen für kundeneigene Endgeräte bereit. Ebenso bietet EnBW keine Liste von freigegebenen Endgeräten („Whitelist“) an. Im Störfall bzw. bis zum Abschluss der Diagnose ist es notwendig, dass durch EnBW bereitgestellte Endgerät am Anschluss zu betreiben.

7. Quellenangaben

Quelle	URL
1 TR 112	www.telekom.de/schnittstellen-beschreibungen
ITU-T G.991.2	www.itu.int/rec/T-REC-G.991.2/en
ITU-T G.998.1	www.itu.int/rec/T-REC-G.998.1
ITU-T G.998.2	www.itu.int/rec/T-REC-G.998.2
ITU-T G.992.1	www.itu.int/rec/T-REC-G.992.1/en
ITU-T G.992.3	www.itu.int/rec/T-REC-G.992.3/en
ITU-T G.992.5	www.itu.int/rec/T-REC-G.992.5/en
PPP / RFC 1661	tools.ietf.org/html/rfc1661
PPPoE / RFC 2516	tools.ietf.org/html/rfc2516

7. Rechtliche Informationen zu EnBW-Produkten gemäß Europäischer Telecom Single Market Verordnung vom 25. November 2015

(EUROPEAN TELECOMS SINGLE MARKET REGULATION/ EU-TSM)

1. Informationen zu Übertragungsgeschwindigkeiten im Down- und Upload bei EnBW-Produkten

ADSL-basierte Produkte

Beworbene Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload	16 Mbit/s / 1 Mbit/s
Zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit im Download	Minimal 6.304 kbit/s
	Maximal 16.000 kbit/s
Zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit im Upload	Minimal 576 kbit/s
	Maximal 1.024 kbit/s

Rechtsbehelfsbelehrung

Die Regelungen bei Unterschreitungen der vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeit sind in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts zu finden.

2. Verkehrs-Management-Maßnahmen

Um jedem Kunden die vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeiten im Up- und Download zur Verfügung stellen zu können, nutzt EnBW folgende Verkehrs-Management-Maßnahmen. Hierbei kommt ein mehrstufiges, hierarchisches Verfahren zur Qualitätssicherung zur Anwendung, damit z. B. Quality of Service ermöglicht werden kann. Diese Qualitätssicherungsmaßnahmen kommen grundsätzlich nur bei einer Überlast im Backbone zur Anwendung.

In einem ersten Schritt werden unterschiedliche Verkehrsklassen für die unterschiedlichen Produkte definiert und technisch dann gegeneinander gewichtet. Produkte, für die eine feste Übertragungsgeschwindigkeit vereinbart wurde, werden grundsätzlich gegenüber denjenigen Produkten bevorzugt behandelt, für die keine festen Übertragungsgeschwindigkeiten oder für die ein Korridor, innerhalb dessen sich die Übertragungsgeschwindigkeit bewegt, vertraglich vereinbart wurde.

Ein Produkt ohne feste Übertragungsgeschwindigkeit wird gemeinhin als „best effort“ definiert und in eine niedrigere Verkehrsklasse kategorisiert, wohingegen Produkte mit vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeiten als „assured forwarding“ definiert und einer höheren Verkehrsklasse zugeordnet werden. Diese Produkte werden dann pro Klasse, nicht pro Kunde, einer Verkehrssteuerung zugeführt.

Hierfür wird seitens EnBW jeder Verkehrsklasse – abhängig von ihrer Hierarchie – eine Mindestbandbreite zugewiesen („weighted fair queueing“), die im Falle einer Überlast im Backbone für die jeweilige Verkehrsklasse bereitgestellt wird. Dabei wird ausdrücklich kein Verkehrs-Management-Mechanismus verwendet, der eine vollständige Verdrängung eines Produkts ermöglicht („strict priority“). Darüber hinaus betreffen Bandbreitenreduzierungen infolge solcher Überlasten immer alle Kunden des gleichen Produktes statistisch gleichermaßen.

Innerhalb eines jeden Produktes kann es weiterhin zusätzliche Maßnahmen geben, die die Qualität bestimmter Dienste innerhalb der vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeit sicherstellen.

Eine generelle Bevorzugung oder Benachteiligung von Diensten Dritter, besonders aus Richtung oder in Richtung des Internets, findet ausdrücklich nicht statt. Die EnBW behält sich jedoch unabhängig der vorgenannten Beschreibung jederzeit vor, zum Schutz der übergeordneten Infrastruktur, z. B. im Rahmen von DDoS-Attacken, kurzzeitig und ausschließlich zum Zweck der Gefahrenabwehr, bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken.

Die hier beschriebenen Verkehrs-Management-Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten.

Neben den Verkehrs-Management-Maßnahmen werden zur Sicherstellung vertraglich vereinbarter und vom Kunden gebuchter Spezialdienste/Zusatzprodukte weitere Maßnahmen getroffen.

So wird zum Beispiel ein auf Voice-over-IP basierendes EnBW-Telefonieprodukt als Spezialdienst innerhalb des Datenpfades des Kunden gegenüber der normalen Datenübertragung bevorzugt transportiert. Je nach Produkt kann der Kunde selbst bis zu sechs verschiedenen Kategorien von Verkehren definieren, die dann gegeneinander priorisiert werden können.

EnBW behandelt dabei ausschließlich diejenigen Spezialdienste bevorzugt, die EnBW als Zusatzprodukt im Produktkatalog aufführt. Die jeweiligen Verkehrs-Management-Maßnahmen sind in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen näher definiert.

Diejenigen Kunden, die einen [virtuell-]privaten, dedizierten Netzteil innerhalb der EnBW Infrastruktur nutzen („Virtual Private Networks“), können innerhalb ihrer eigenen, vom Internet unabhängigen Infrastruktur auf Wunsch und nach Vorgabe beliebige Dienste durch EnBW gegeneinander priorisieren lassen.