

## Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Berliner Str. 260, 33330 Gütersloh (folgend „BITel“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular bzw. der Online-Buchungsstrecke, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- Business Complete 16
- Business Complete 25
- Business Complete 50
- Business Complete 100
- Business Complete 175
- Business Complete 250
- Business Complete Glasfaser 100
- Business Complete Glasfaser 250
- Business Complete Glasfaser 500
- Business Complete Glasfaser 1000
- Business Complete Glasfaser 200 (WF)
- Business Complete Glasfaser 400 (WF)
- Business Complete Glasfaser 1000 (WF)
- Business Complete Glasfaser 500 (GWG)
- Business Complete Glasfaser 1000 (GWG)
- Business Complete Glasfaser 250 (VL)
- Business Complete Glasfaser 500 (VL)
- Business Complete Glasfaser 1000 (VL)

## Kapitel 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

### I. Festnetzverbindungen

#### NOTRUF

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 von dem nach diesem Vertrag beim Kunden bereitgestellten Telefonanschluss sind nur bei unterbrechungsfreier Stromversorgung am Anschluss des Kunden möglich. Eine Stromversorgung wird von der BITel nicht geschuldet. Eine Notstromversorgung wird technisch nicht von der BITel unterstützt. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer und der Standortdaten (notrufbegleitende Informationen, gemäß TR-Notruf der Bundesnetzagentur) des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln. Bei Verbindungen zu den Notrufnummern durch Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Anschlüssen besteht keine Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle. Darüber hinaus ist der Telefonanschluss mit paketvermittelnder Technik (SIP) nicht für die Nutzung von Hausnotruf-, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet; ein derartiger Betrieb erfolgt daher auf eigenes Risiko des Kunden. Die BITel haftet bei der vorgenannten Nutzung des Telefonanschlusses sowie bei Stromausfall nicht für eine fehlerhafte bzw. nicht erfolgte Übermittlung des Notrufs an die zuständige Notrufstelle.

#### A: Anschluss

Die BITel überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die BITel hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Die Verlegung neuer Kabel, Anschlussdosen und Stromversorgungen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten. Die BITel teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder drei Rufnummern zu.

#### B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitig möglicher Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Business Complete	2	3
Business Complete Glasfaser	2	3

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der BITel, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der BITel zugewiesen hat.

Gegen gesonderte kostenpflichtige Beauftragung erhält der Kunde bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der BITel von der BNetzA zugeweiht wurde. Diese Rufnummern werden nicht zwingend aufeinanderfolgend vergeben.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der BITel unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeweiht wurde und in das Telefonnetz der BITel übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

#### C: Anbieterwechsel / Ablauf

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

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

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

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

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die BITel ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der BITel beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

#### D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

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

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

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

- Ausland (Europa, Nordamerika, Welt)
- Interkontinental (Nordamerika, Welt)
- Mehrwertdienste (0180, 0900)
- Mobilfunk
- Nationales Festnetz
- Sicherheitspaket (0137, 0180, 0900)

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den BITel-Service eingerichtet.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind auf der Grundlage vorhandener Fakturierungs- und Inkassovereinbarungen aus dem Netz der BITel erreichbar.

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

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



Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der BITel können Verbindungsnetz-betreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

## E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

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

### • Anzeige der Rufnummer des Anrufers

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

### • Übermittlung der eigenen Rufnummer

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

### • Anrufweiterschaltung

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

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

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

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

### • Einzelverbindungs nachweis

Der Einzelverbindungs nachweis kann vom Kunden wahlweise vollständig oder um die letzten drei Ziffern verkürzt ausgewiesen werden. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Institutionen oder Behörden grundsätzlich ohne Ziffern dargestellt, sofern sie grundsätzlich anonym bleibenden Anrufern ganz oder überwiegend telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten und sie selbst oder deren Mitarbeitern insoweit besonderen Verschwiegenheitsverpflichtungen unterliegen (vgl. § 11 TTDSG). Alle Verkehrsdaten werden bei der BITel spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Kundenwunsch hin eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwände gegen die Rechnung erhoben worden sind. Im Übrigen erfolgt eine Speicherung von Verkehrsdaten nur im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.

### • Business Festnetz Flat

Die Business Complete Tarife beinhalten eine Flatrate in das deutsche Festnetz. Hierzu sind die Vorgaben aus den AGB, insbesondere die Regelungen aus § 16 zu „Fair Usage“, zu beachten.

Von der „Business Festnetz Flat“ sind Verbindungen in Mobilfunknetze, Auslandsgespräche sowie Verbindungen von Mehrwertdienste- und Telekommunikationsanbietern und von Anbietern von Massenkommunikationsdiensten – insbesondere Anbietern von Faxabrufdiensten, Call-Center und Telefonmarketing-Leistungen – oder Verbindungen zu solchen Anbietern ausgenommen.

### • Telefon Option „Global Plus“

Der Optionstarif ermöglicht dem Kunden vergünstigte Verbindungspreise in das Festnetz eines Wunschlandes seiner Wahl (z.B. Europa 1 Länder: Standard: 10,08 Cent (netto) /Min., mit BITel Global Plus 3,78 Cent (netto) /Min.).

## F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

### • Fangschaltung

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

### • Anschluss Sperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der BITel für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei

und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

### • Änderung der Rufnummer

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

### • Telefon Optionen

Auf Wunsch des Kunden können zu dem jedem Business Complete Tarif weitere kostenpflichtige Telefon Optionen hinzugebucht werden. Hierzu sind die Vorgaben aus den AGB, insbesondere die Regelungen aus § 16 zu „Fair Usage“, zu beachten.

### Business Mobil Flat (Deutschland)

Die Business Mobil Flat umfasst alle Gespräche in das deutsche Mobilfunknetz.

### Business Euro Flat (Europa 1)

Die Business Euro Flat umfasst alle Gespräche in das europäische Festnetz („Europa 1“-Länder). „Europa 1“ beinhaltet folgende Länder: A, AND, B, BG, CH, CZ, CY, DK, E, EST, F, FIN, FL, GB, GBZ, GR, H, HR, I, IRL, L, LT, LV, M, MC, N, NL, P, PL, RO, S, SK, SLO.

## II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der BITel bestimmt sich nach dem Auftragsformular bzw. der Online-Buchungsstrecke, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die BITel vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

BITel ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv4 Adresse zugeteilt. Optional kann dem Kunden zusätzlich ein dynamisches IPv6-Netz (Dual Stack /56) bereitgestellt werden.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die BITel ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97,50% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der BITel automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der BITel von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der BITel.

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

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

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

### Hinweis:

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

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

- Business Internet
- Business Internet Glasfaser

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



Produkt	Download max./norm./min.	Upload max./norm./min.
Business Complete 16	16/12,8/0,5 Mbit/s	2,4/1,2/0,5 Mbit/s
Business Complete 25	25/20/16 Mbit/s	5/4/1 Mbit/s
Business Complete 50	50/40/16 Mbit/s	10/8/1 Mbit/s
Business Complete 100	100/80/50 Mbit/s	40/32/10 Mbit/s
Business Complete 175	175/140/100 Mbit/s	40/32/20 Mbit/s
Business Complete 250	250/200/175 Mbit/s	40/32/20 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 100	100/85/70 Mbit/s	50/42,5/35 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 250	250/212,5/175 Mbit/s	100/85/70 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 500	500/425/350 Mbit/s	175/148,75/122,5 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 1000	1000/850/700 Mbit/s	250/212,5/175 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 200 (WF)	200/190/180 Mbit/s	50/47,5/45 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 400 (WF)	400/380/360 Mbit/s	100/95/90 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 1000 (WF)	1000/900/500 Mbit/s	250/212,5/175 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 250 (GWG)	250/212,5/175 Mbit/s	100/85/70 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 500 (GWG)	500/425/350 Mbit/s	175/148,75/122,5 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 1000 (GWG)	1000/850/700 Mbit/s	250/212,5/175 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 250 (VL)	250/212,5/175 Mbit/s	50/42,5/35 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 500 (VL)	500/425/350 Mbit/s	100/85/70 Mbit/s
Business Complete Glasfaser 1000 (VL)	1000/850/700 Mbit/s	200/170/140 Mbit/s

#### Hinweis:

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

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

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

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

Die BITel wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen in der Regel bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Bei der Nutzung von Telefonieleistungen kann sich die Internetleistung unter Umständen geringfügig reduzieren. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung

2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## Kapitel 2 Service-Center

Kunden der BITel steht von Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr und Samstag von 10:00 bis 16:00 Uhr eine Kundenbetreuung in Bielefeld (BITel im Jahnplatz Nr. 5 – dem Kundenzentrum der Stadtwerke Bielefeld – Jahnplatz Nr. 5, 33602 Bielefeld) und in Gütersloh von Montag bis Freitag von 10:00 bis 17:00 Uhr (BITel im Kundenzentrum der Stadtwerke Gütersloh, Berliner Str. 19, 33330 Gütersloh) zur Verfügung. Beide Kundenzentren sind unter (+49) (5 21) 51-51 55 erreichbar sind. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter info@bitel.de erreichbar.

## Kapitel 3 Störungen

### A: Allgemeines

Die BITel beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die BITel hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### B: Annahme der Störungsmeldung

Die BITel nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer (+49) (521) 32 93-111 entgegen.

### C: Entstörungsfrist

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

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der BITel für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der BITel (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### D: Technikereinsatz

Die BITel vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

### E: Rückmeldung

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

Auch informiert die BITel den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der BITel ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die BITel bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## Kapitel 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der BITel finden in der Regel zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr statt.

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

Business Complete	97,50 %
Business Complete Glasfaser	97,50 %



Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

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

## Kapitel 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

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

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

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

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

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

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

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

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,

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

### Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

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

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

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

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

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

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

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

## Kapitel 6 Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens der BITel eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik
AVM Fritz!Box 7590	ADSL/VDSL/WAN
AVM Fritz!Box 7530	ADSL/VDSL/WAN

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

Die BITel behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.) oder im Rahmen der Wartung Optimierungen vorzunehmen. Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der BITel keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Die Nutzung unserer Dienste kann nur bei den von der BITel im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router

- AVM Fritz!Box 7590
- AVM Fritz!Box 7530

sichergestellt werden.

Bei Fremdroutern bzw. anderen Modellen ist die Funktion nicht sichergestellt. Die Einrichtung obliegt in diesem Fall dem Kunden.

Änderungen vorbehalten, Stand Dezember 2021