

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

## Kapitel 1 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 Internet 16	16/12,8/0,5 Mbit/s	2,4/1,2/0,5 Mbit/s
Business Internet 25	25/20/16 Mbit/s	5/4/1 Mbit/s
Business Internet 50	50/40/16 Mbit/s	10/8/1 Mbit/s
Business Internet 100	100/80/50 Mbit/s	40/32/10 Mbit/s
Business Internet 175	175/140/100 Mbit/s	40/32/20 Mbit/s
Business Internet 250	250/200/175 Mbit/s	40/32/20 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 100	100/85/70 Mbit/s	50/42,5/35 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 250	250/212,5/175 Mbit/s	100/85/70 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 500	500/425/350 Mbit/s	175/148,75/122,5 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 1000	1000/850/700 Mbit/s	250/212,5/175 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 200 (WF)	200/190/180 Mbit/s	50/47,5/45 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 400 (WF)	400/380/360 Mbit/s	100/95/90 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 1000 (WF)	1000/900/500 Mbit/s	250/212,5/175 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 250 (GWG)	250/212,5/175 Mbit/s	100/85/70 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 500 (GWG)	500/425/350 Mbit/s	175/148,75/122,5 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 1000 (GWG)	1000/850/700 Mbit/s	250/212,5/175 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 250 (VL)	250/212,5/175 Mbit/s	50/42,5/35 Mbit/s
Business Internet Glasfaser 500 (VL)	500/425/350 Mbit/s	100/85/70 Mbit/s
Business Internet 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 Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.**

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

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen)
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) 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](mailto: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 Internet	97,50 %
Business Internet 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 Entörung, Anbieterwechsel und Umzug

### Nichteinhaltung einer Entörung 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 monatlichen 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