

1. Standardleistung

- 1.1 Überlassung
Die BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH (BEW) überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang und Telefon-Anschluss (Voice over IP). BEW-Produkte umfassen Telefonie- und Internetleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flat zur Datenübertragung aus dem und in das Internet, sowie einer Telefonflat für 3 Rufnummern in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von der BEW nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch BEW hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- 1.2 Verfügbarkeit
Die Internet- und Telefonieverbindung steht i.d.R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. BEW behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich.
Die grundsätzliche Verfügbarkeit der Dienste beträgt 98,5 % im Jahresdurchschnitt. Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren/-würmern oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten am Netz erforderlich ist. Diese Einschränkungen sowie Einschränkungen aufgrund von Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten, wie auch aufgrund der Verursachung von Schäden durch nicht der BEW zurechenbare Personen sind von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen.
- 1.3 Erstellung und Nutzung eines Glasfaseranschlusses (FTTB/H = Fibre To The Building/Home). Die BEW installiert an dem mit dem Kunden vereinbarten Hauseinführungspunkt im Gebäude einen Abschlusspunkt (APL), der als Abschluss des passiven Netzes definiert ist. Im direkten Umkreis wird ein Medienkonverter oder Glasfaserrouter als Abschluss des aktiven Netzes mit einem Patchkabel (Länge 3m) installiert. Die für den Medienkonverter oder Glasfaserrouter benötigte Stromversorgung 230 V ist durch den Kunden - gegebenenfalls über den Grundstückseigentümer - bereitzustellen.

Zur Einrichtung oder Reparatur des Anschlusses durch den Techniker ist der freie Zutritt bzw. Zugang zum Anschlussort/-gerät durch den Kunden zu gewährleisten.
- 1.4 Anschlussgebühr
Die Anschlussgebühr umfasst die Bereitstellung des Anschlusses.

2. Zusätzliche Leistungen

- Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeiten und gesondertem Entgelt erbringt BEW oder ein von BEW beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- 2.1 Verlegung
Wechsel/Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Anschlussleitung.
- 2.2 Umwegeführung
Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der BEW weicht von der Standardleitungsführung der BEW ab.
- 2.3 Sonderbauweise
Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Basis-Installationsregeln der BEW abweicht. Die BEW bzw. ein von der BEW beauftragtes Unternehmen beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 2.4 Weitere Leistungen
Auf Anfrage.

3. Telefonieleistungen

- 3.1 Telefonverbindungen
Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den in BEW enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von BEW zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Es sind maximal zwei Verbindungen bei externen ISDN-Telefonanlagen bzw. fünf Verbindungen bei Verwendung der internen FRITZ!Box Telefonanlage gleichzeitig möglich bzw. zulässig. Standardmäßig stehen dem Kunden ein VoIP-Account mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung.
Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der Preisliste zu entnehmen.
- Die BEW ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei BEW angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen.
Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem im BEW enthaltenen Internet-Zugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtungen (Router, IP-Telefonanlagen) sichergestellt werden. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, ggf. ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call- und Pre-Selection-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.
- 3.2 Rufnummern
BEW teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur BEW oder einem ihrer Erfüllungsgehilfen zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann die BEW mit dem Kunden auch die Übertragung einer oder mehrerer Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der BEW oder eines ihrer Erfüllungsgehilfen übertragbar sind (Rufnummernportierung)
- 3.3 Rufnummernanzeige
Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken.
Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

4. Internetleistungen

- 4.1 Internetzugang
Sofern der Kunde nicht die optionale statische öffentliche IP-Adresse beauftragt, ermöglicht BEW den Zugang zum weltweiten Internet mittels privater IP-Adresse. BEW macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändern kann und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden eine Erneuerung des dhcp leases erfolgt. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.“
- 4.2 Übertragungsgeschwindigkeiten
Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite. In Bezug auf die minimale, maximale und normalerweise zur Verfügung stehende Datenübertragungsraten des gewählten Produktes sowie weitere Produktinformationen nach der TK-Transparenzverordnung wird auf das jeweilige Produktinformationsblatt der BEW verwiesen.

Die BEW weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Die Down- und Upstream-Geschwindigkeiten sind daher als Maximalgeschwindigkeiten angegeben.

Der Kunde kann nach Schaltung des Anschlusses eine Messung der aktuellen Datenübertragungsrate, die über seinen Zugang erreicht wird, über das Angebot der Bundesnetzagentur auf der Internetseite www.breitbandmessung.de vornehmen. Für den Fall, dass die tatsächlichen Leistungen von den vertraglichen Angaben kontinuierlich oder wiederkehrend abweichen, kommen für den Kunden ein Streitschlichtungsverfahren nach § 47a TKG (vgl. Ziffer 9.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) in Betracht sowie ggf. zivilrechtliche Ansprüche auf außerordentliche Kündigung (vgl. Ziffer 7.6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) und/oder auf Schadenersatz.

6.4 Rückmeldung
Die BEW informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

6.5 Fernzugriff
Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von BEW zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von BEW durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. BEW ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch BEW nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

5. Kundenservice

- 5.1 Erreichbarkeit
BEW nimmt Montag bis Donnerstag von 7.30 bis 16.30 Uhr und Freitag von 7.30 bis 12.30 Fragen und Anregungen zu Produkten, sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Service-Telefonnummer 02267/686-420 entgegen.
- 5.2 Rufnummernportierung
Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von der Flat umfassten Verbindungen werden i.d.R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.
- 5.3 Rechnung
Die BEW übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung. Stattdessen ermöglicht die BEW dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online unter bergische-energie.plusportal.de abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist jedoch möglich.
- 5.4 Einzelverbindungs nachweis (EVN)
Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungs nachweis (Einzelverbindungs nachweis, EVN), soweit der Einzelverbindungs nachweis wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Die BEW stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelverbindungs nachweis unentgeltlich und ebenfalls online unter www.bergische-energie.plusportal.de zur Verfügung. Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

6. Entstörung

- 6.1 Annahme von Störungsmeldungen
Die BEW nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 02267/686-410 entgegen.

Bei Störungsmeldungen, die Montag bis Freitag 08.00 bis 17.00 Uhr bei der BEW eingehen, beseitigt die BEW die Störung innerhalb von 12 Stunden (Entstörfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 17.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.
- 6.2 Terminvereinbarung
Die BEW vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08.00 bis 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 ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörfrist gemäß Ziffer 6.1 wird dann für den Zeitraum zwischen dem ursprünglichen und dem neu vereinbarten Termin ausgesetzt.
- 6.3 Reaktionszeit
Die BEW teilt auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von 4 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.