1 VORAUSSETZUNGEN

Voraussetzung für die Bereitstellung und Nutzung der DSL surf Komplett-Pakete ist die Verfügbarkeit eines entbündelten Breitbandzugangs der 1&1 Partner am Anschlussort des Kunden.

Alle Tarife haben eine definierte Leitungsqualität zur Übertragung asymmetrischer Bandbreiten.

2 1&1 DSL-PAKETE

2.1 Tarifvarianten 1&1 Komplett-Pakete

Die DSL surf Komplett-Pakete werden in den nachfolgend beschriebenen Tarifarten angeboten:

- DSL surf 16
- DSL surf 50

und setzen sich aus den Bestandteilen Anschluss, Sprachtelefonie, basierend auf IP/SIP-Protokoll, und Datenübertragung zusammen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Die DSL surf Komplett-Pakete sind bundesweit in den meisten Städten und Gemeinden verfügbar.

Im Leistungsumfang aller DSL surf Komplett-Pakete ist die 1&1 Internet-Flat (2.4) und ein nutzungsabhängiger Tarif, gemäß der jeweils gültigen Preisliste, für Telefonate ins nationale Festnetz (2.11), enthalten.

2.2 Service-Level

1&1 Internet-Anschlüsse werden seitens 1&1 mit einer technischen Verfügbarkeit von 97% im Jahresmittel bereitgestellt. Wartungs-, Installations-, Umbauzeiten, unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden, sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

2.3 Übertragungsgeschwindigkeiten bei DSL surf Komplett-Paketen

Die DSL surf Komplett-Pakete werden standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit überlassen, die innerhalb der nachfolgend angegebenen minimalen und maximalen Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit liegt. Dabei entspricht die jeweils angegebene maximale Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit der für die jeweilige Tarifvariante beworbenen Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der jeweiligen Bandbreitenkorridore.

Tarifvariante	Download (KBit/s)			Upload (KBit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	Maximal
DSL surf 16	768	9.500	16.000	64	1.000	1.024
DSL surf 50	16.700	44.000	50.000	1.600	9.400	10.000

Die jeweils tatsächlich erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit des 1&1 Internet-Anschlusses für 1&1 Kunden hängt maßgeblich u.a. von den folgenden Faktoren ab:

- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienste- oder Inhalteanbieters
- der Netzauslastung des gesamten Internet-Backbones, also der Kerninfrastruktur des Internets
- den physikalischen Leistungsparametern der jeweiligen Anschlussleitung; diese ergeben sich u.a. aus der Entfernung (Leitungslänge) des Anschlussorts des Kunden zum zugehörigen Verteiler, dem Signal-Rausch-Abstand, Störsignalen, Reflexionen sowie dem Adernquerschnitt der jeweiligen TAL (Teilnehmer-Anschluss-Leitung) bzw. der Verkabelung beginnend ab dem Hausübergabeverteiler
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Internet-Modem, Router, Computer inkl. der darauf eingesetzten Software)

Die Bereitstellung der tatsächlichen Upload- und Download-Bandbreite erfolgt dabei dynamisch. Dies bedeutet, dass der Anschluss von 1&1 mit der vom Kunden gewünschten und am Wohnort des Kunden technisch maximal möglichen Bandbreite bereitgestellt wird. Eine genaue Aussage zur erzielbaren maximalen Anschlussbandbreite ist erst möglich, nachdem der Anschluss geschaltet wurde und sich das Internet-Modem mit der zugehörigen Terminierungseinrichtung für den Komplett-Anschluss synchronisiert hat.

Daneben kann die Nutzung der folgenden von 1&1 angebotenen Dienste die Übertragungsgeschwindigkeit für den Internetzugang reduzieren, da sich diese Dienste die insgesamt verfügbare Bandbreite mit dem Internetzugang teilen:

- Bei der Nutzung des Telefonanschlusses wird die für Internetdienste erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit je aktiver Gesprächsverbindung um ca. 100 KBit/s sowohl beim Download, als auch beim Upload reduziert.

Erhebliche Abweichungen der tatsächlichen Leistung des Internetzuganges von den beworbenen Geschwindigkeiten können dazu führen, dass Dienste mit einem hohen Bandbreitenbedarf (z.B. Musik- oder Video-Streaming, Video-Chats, Empfang oder Versand großer Dateien) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Zudem können Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

2.4 1&1 Internet-Flat

Die 1&1 Internet-Flat ist ein fester Bestandteil aller DSL surf Komplett- Anschlusspakete und in der monatlichen Grundgebühr enthalten. Die Internet-Flat berechtigt zum unbegrenzten Surfen im Internet ohne Zeit- oder Volumenbeschränkung, entsprechend der Anschlussgeschwindigkeit der gewählten Tarifvariante (siehe Ziff. 2.3).

2.5 (frei)

(frei)

2.6 Hardware Optionen

Zu den DSL surf Komplett-Paketen sind die folgenden Hardware Optionen verfügbar:

2.6.1 1&1 DSL Modem:

Die DSL-Modem Option beinhaltet das 1&1 DSL-Modem.

2.6.2 1&1 WLAN-Router:

Die WLAN-Router Option beinhaltet den 1&1 WLAN-Router. Zusätzlich beinhaltet diese Option den 1&1 Cloud-Speicher. Details zum Cloud-Speicher z.B. verfügbarer Speicherplatz (siehe Punkt 2.12)

2.6.3 1&1 HomeServer+:

Die HomeServer+ Option beinhaltet den 1&1 HomeServer+. Zusätzlich beinhaltet diese Option den 1&1 Cloud-Speicher. Details zum Cloud-Speicher z.B. verfügbarer Speicherplatz (siehe Punkt 2.12)

2.6.4 1&1 HomeServer Speed+:

Die HomeServer Speed+ Option beinhaltet den 1&1 HomeServer Speed+. Zusätzlich beinhaltet diese Option den 1&1 Cloud-Speicher. Details zum Cloud-Speicher z.B. verfügbarer Speicherplatz (siehe Punkt 2.12)

2.7 Telefonanschluss

Wird der Komplett-Anschluss als Telefonanschluss genutzt, sind folgende wichtige Aspekte zu beachten:

2.8 Telefonanschluss mit mitgeliefertem 1&1 Internet-Modem

Wir empfehlen Ihnen die Verwendung eines 1&1 Internet-Modems mit der aktuellsten Firmware für den bestmöglichen Support.

Zur optimalen und fehlerfreien Funktion ist es erforderlich, dass die Inbetriebnahme, wie in der zugehörigen Dokumentation beschrieben durchgeführt wird.

Die Eingabe des Start-Codes bei Inbetriebnahme stellt sicher, dass kundenindividuelle Informationen auf das Internet-Modem übertragen werden. Zudem werden bei Inbetriebnahme weitere wichtige Einrichtungen ausgeführt (z.B. Einrichtung des separaten Sprachkanals), die nur mit Voreinstellungen des Internet-Modems durch 1&1 möglich sind. Werden in den Einstellungen der Firmware des Internet-Modems Änderungen vorgenommen, wie z. B. vor Inbetriebnahme TR-069 ausgeschaltet, sind Störungen am Telefonanschluss nicht auszuschließen. Ein Betrieb von Notrufgeräten ist am Komplett-Anschluss nicht möglich.

2.9 1&1 Telefonanschluss mit nicht von 1&1 gelieferten Internet-Modem

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um den 1&1 Internet- und Telefonanschluss nutzen zu können:

Internetzugang:
Die technischen Spezifikationen 1TR112 der Deutschen Telekom, sowie VDSL2 Vectoring nach ITU-T G.993.5 und ITU G.993.2/.3, sowie die RFC 5072, RFC 6333 und RFC 6334 müssen von dem Gerät für die verschiedenen Anschlussarten unterstützt werden.

Telefonie/VoIP:
SIP-Protokoll auf Basis des durch die IETF im RFC 3261 definierten Standards.

2.10 Notruf

Die Notrufnummern 110 und 112 können über den 1&1 Telefonanschluss erreicht werden. Hierbei wird der Notrufabfragestelle die Anschluss-Adresse übermittelt.

Nur wenn der Notruf an der Anschluss-Adresse abgesetzt wird, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Falls der Notruf nicht von der Anschluss-Adresse aus abgesetzt wird, kann eine korrekte automatische Lokalisierung nicht erfolgen.

2.11 1&1 nutzungsabhängige Telefonie

In den DSL surf Komplett-Angeboten wird ein nutzungsabhängiger Tarif, gemäß der jeweils gültigen Preisliste, für Telefonate ins nationale Festnetz verwendet.
In den DSL surf Komplett-Angeboten ist keine Telefon-Flat ins deutsche Festnetz enthalten und nicht zubuchbar.
Für Mobilfunktelefonate, Auslandsgespräche und Sonderrufnummern fallen zusätzliche Gebühren an. Alle zusätzlichen Gebühren werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

2.12 1&1 Cloud-Speicher

Der 1&1 Cloud-Speicher ermöglicht einen weltweiten Zugriff auf alle darauf gespeicherten Daten (u.a. Fotos, Soundfiles und Dokumente). Die Größe des zur Verfügung gestellten Cloud-Speichers ist abhängig von dem gewählten Komplett-Anschluss-Tarif, sowie der gewählten Hardware Option für den Komplett-Anschluss:

Tarif	1&1 WLAN-Router Option	1&1 HomeServer+ Option	1&1 HomeServer Speed+ Option
Tarife mit Mindestlaufzeit			
DSL surf 16 mit Mindestlaufzeit	50 GB	100 GB	150 GB
DSL surf 50 mit Mindestlaufzeit	50 GB	100 GB	150 GB

2.13 Rufnummernservice für 1&1 Komplett-Pakete

Bei allen Komplett-Paketen wird eine Ortsnetzrufnummer bereitgestellt, alternativ kann bei einem Anbieterwechsel eine vorhandene Ortsnetzrufnummer zu 1&1 mitgenommen werden. Durch Auswahl der ISDN-Komfort-Option (siehe Punkt 6.7) können bis zu 10 Ortsnetzrufnummern bereitgestellt werden. Alternativ können bei einem Anbieterwechsel bis zu 10 vorhandene Ortsnetzrufnummern zu 1&1 mitgenommen werden, oder es können nachträglich insgesamt bis zu 10 1&1 Ortsnetzrufnummern angelegt werden.

Bei einem Wechsel zu 1&1 innerhalb des Ortsnetzes können bei allen Komplett-Paketen vorhandene Ortsnetzrufnummern zu 1&1 mittels Rufnummernportierung übernommen und weiterhin genutzt werden. Eine Übersicht der Anbieter, von denen eine Rufnummernportierung zu 1&1 möglich ist, kann im Bestellprozess eingesehen werden. Gegebenenfalls können aus technischen Gründen vorhandene Ortsnetzrufnummern der-

zeit nicht von allen Anbietern übernommen und weiterhin genutzt werden.

2.14 Telefonbucheintrag

Control-Center je Rufnummer jeweils einen Telefonbucheintrag mit Rufnummer, Name, Vorname und Anschrift beauftragen. Der Eintrag ist kostenfrei. Er umfasst die folgenden Medien, die jeweils einzeln vom Kunden ausgewählt und eingetragen werden können:

- Telefonauskunft
- Gedruckte Medien
- Elektronische Medien

Die Eintragung in Elektronische Medien ermöglicht dort auch die sogenannte "Inverssuche" (Rückwärtssuche). Das bedeutet, bei Eingabe Ihrer Rufnummer wird auf den entsprechenden Verzeichnisseiten ihr Name und Ihre Adresse für den Suchenden angezeigt.
Eine Unterscheidung, ob es sich bei der Rufnummer um eine Telefon-, Fax- oder Telefon- und Faxnummer handelt, kann ebenfalls hinterlegt werden. Die Löschung oder Änderung von Einträgen ist jederzeit möglich.

2.15 Verkehrsmanagement-Maßnahmen

1&1 führt angemessene Verkehrsmanagement-Maßnahmen durch, soweit und solange dies erforderlich ist, um auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder Bedrohungen oder Schwachstellen zu reagieren oder um einen Verstoß gegen gesetzliche Vorgaben, die im Einklang mit dem Unionsrecht stehen, zu unterbinden.

2.16 Auskunft

Alle Komplett-Anschluss-Kunden können eine Telefonauskunft nutzen. 1&1 informiert über das mögliche Auskunftsangebot und behält sich vor, den (die) Auskunftspartner zu ändern.

2.17 Internet-Modem

Empfohlen ist die Verwendung des 1&1 Internet-Anschlusses mit einem von 1&1 gelieferten Internet-Modem.

Bei der Verwendung von alternativen Geräten, muss sichergestellt sein, dass diese die definierten Mindeststandards (unter 2.9) für einen reibungslosen Betrieb erfüllen.

2.18 Autokonfiguration

Das Internet-Modem mit der aktuellsten Firmware wird für Kunden bei Inbetriebnahme automatisch konfiguriert. Nachdem das Internet-Modem richtig mit dem Anschlusspunkt vor Ort (TAE-/RJ45 Dose) verbunden ist und eingeschaltet wurde, erfolgt durch Eingabe des Start-Codes die Fernkonfiguration des Internet-Modems mittels TR-069 Protokoll.

2.19 Installation beim Kunden

Die Installation des Internet-Modems erfolgt durch Selbstmontage des Kunden.

Wird ein 1&1 Internet-Modem bestellt, so stellt die 1&1 eine Schnell-Start-Anleitung zur Verfügung sowie zum Online-Download ein Handbuch bereit. Des Weiteren müssen vor Ort eine TAE-/RJ 45 Dose als Anschlusspunkt vorhanden und zugänglich sein.

In Abhängigkeit von der technischen Realisierung des 1&1 Komplettanschluss kann eine zusätzliche Steckdose für die Stromversorgung des 1&1 Netzabschlusses erforderlich sein. Die Stromversorgung ist in diesem Fall durch den Kunden sicherzustellen.

2.20 Anzahl paralleler Gespräche

Je nach gewähltem Komplett-Paket kann eine unterschiedliche Anzahl von Gesprächen gleichzeitig in hoher Qualität geführt werden. Bei den Komplett-Paketen sind mit Hilfe der 1&1 ISDN-Komfort-Option (siehe Punkt 6.7) bis zu 4 gleichzeitige Gespräche möglich, ansonsten kann nur ein Gespräch zeitgleich geführt werden.

Reicht die Bandbreite des Komplett-Anschlusses nicht aus, oder wird ein nicht von 1&1 geliefertes Internet-Modem verwendet, sind ggf. weniger parallele Gespräche bzw. Gespräche in einer eingeschränkten Sprachqualität möglich. Anzahl und Qualität der maximal möglichen parallelen Gespräche sind variabel, sie hängen u. a. auch von den verwendeten Sprach-Codecs ab und können durch die gleichzeitige Nutzung weiterer Internetdienste beeinflusst werden.

2.21 Verbindungen zu Servicerufnummern

1&1 bietet die Erreichbarkeit vieler Servicerufnummern sowohl im Online- als auch im Offline-Abrechnungsverfahren an. Einzelne Rufnummern, insbesondere Nummern mit hohem Missbrauchspotenzial, kann 1&1 für alle Kunden sperren.

2.22 E-Mail-Adressen

Soweit vertraglich vereinbart, sind in den DSL-Paketen 5 E-Mail-Adressen (IMAP & POP3) enthalten mit einem E-Mail-Speicher von bis zu 10 GB/Postfach und einer Gesamtgröße von bis zu 50 GB. Die maximale Größe einer einzelnen E-Mail ist auf 100 MB begrenzt. Die Einrichtung von zusätzlichen Leistungsmerkmalen wie Virenschutz, Weiterleitung, automatische Antwortmail oder Benachrichtigung per SMS erfolgt im 1&1 Control-Center. Preise optionaler, zusätzlicher Leistungen gelten gemäß der aktuell gültigen Preisliste.

2.23 Sonstiges

Soweit vertraglich vereinbart, können folgende Leistungsmerkmale in den DSL-Tarifen enthalten sein: 1&1 Internet-Radio-Player, Webmailer (inklusive Adressbuch, Multimail, Kalender und Aufgaben) und Mobile-Webmailer. Weitergehende Beschreibungen zum Funktionsumfang der hier aufgeführten Leistungsmerkmale sind im 1&1 Control-Center und im 1&1 Hilfe-Bereich aufgeführt.

3 1&1 SERVICE-VERSPRECHEN

3.1 Die 1&1 Service Card

Die 1&1 Service Card DSL beinhaltet 5 Komponenten:

- 1&1 WLAN-Versprechen
- 1&1 Funktionsgarantie
- 1&1 Priority-Hotline
- 1&1 Umzugs-Service
- 30 Tage testen

Details:

3.1.1 WLAN-Versprechen

Das 1&1 WLAN Versprechen umfasst die Beratungsdienstleistung für 1&1 DSL-Kunden zur Vernetzung von WLAN-Geräten im 1&1-Heimnetzwerk des Kunden durch 1&1-Experten per Fern-Support.

Folgende <u>Voraussetzungen</u> müssen erfüllt sein:

- Die WLAN-Geräte müssen mindestens einen der WLAN-Standards IEEE 802.11 b/g/n/a/ac/ax, und

WPA 2/WPA 3 (oder WPA) als WLAN-Verschlüsselung unterstützen. Die User Interfaces der WLAN-Geräte müssen in deutscher Sprache sein. Die Geräte müssen während der Beratung funktionstüchtig und innerhalb der WLAN-Reichweite sein. Der Anschluss von WLAN-Geräten an den 1&1 WLAN-Router oder HomeServer muss entweder per WPS-Push-Verfahren oder mittels manueller Eingabe von WLAN-Zugangscodes durch Mithilfe des Kunden erfolgen.

- Der Kunde muss bereit sein Passwörter selbst zu ändern, falls dies z.B. notwendig ist, wenn Sonderzeichen in Passwörtern nicht vom Gerät akzeptiert werden. Der Kunde muss bereit sein SSIDs zu ändern, falls dies z.B. notwendig ist, wenn Sonderzeichen für SSIDs entfernt werden müssen, weil diese nicht vom Gerät akzeptiert werden.

- Der Kunde muss Konfigurations-Apps und User-Accounts, die für die Inbetriebnahme von WLAN-Geräten vorhanden sein müssen, bereits vor der Beratung selbst eingerichtet haben. Die Zugangsdaten zu den WLAN-Geräten müssen dem Kunden vorliegen.

- Der Kunde sollte etwaige Daten auf dem zu verbindenden WLAN-Gerät vorsorglich vor der Beratung sichern.

- Die Experten-Beratung ist nur in deutscher Sprache verfügbar.

Folgende Ausschlüsse gelten:

- Das 1&1 WLAN Versprechen umfasst nur die Herstellung der Konnektivität des Geräts mit dem WLAN-Netz. Beratung zur generellen Bedienung des Geräts oder einzelner Applikationen ist nicht Umfang des 1&1 WLAN Versprechen.

- Für WLAN-Geräte, auf denen veraltete Treiber und Software installiert sind, ist keine Beratung möglich. Dies gilt besonders für Betriebssysteme, die vom Hersteller nicht mehr unterstützt werden. Betriebssystem-Support ist generell von der Beratungsdienstleistung ausgeschlossen.

- Bei Vorliegen von externen Störeinflüssen und nicht änderbaren örtlichen Gegebenheiten (z. B. Radar- oder Funkstörungen, schlecht isolierte Leitungen oder technisch isolierte oder abgeschirmte Räumlichkeiten) ist nur eingeschränkte Unterstützung möglich.

- Für sicherheitsrelevante Systeme wie z.B. Alarm-, Brandmelde- und Hausnotrufanlagen ist keine Beratung möglich.

- Für Folgeprobleme, die durch die Änderung von Geräteeinstellungen im Rahmen der Beratung oder durch unsachgemäße Eingriffe des Kunden entstehen, wie z.B. der Verlust von Daten, übernimmt 1&1 keine Haftung. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen bleibt unberührt.

3.1.2 Funktionsgarantie

Die 1&1 Funktionsgarantie gilt während der gesamten Vertragslaufzeit und bezieht sich auf den Ausfall des DSL-Anschlusses (z. B. DSL-Leuchte am DSL-Modem blinkt und es besteht keine Verbindung) oder den Ausfall der 1&1 Internet-Telefonie. Die gesetzlichen Rechte des Kunden bei Mängeln können von ihm unentgeltlich in Anspruch genommen werden und gelten unbeschadet der 1&1 Funktionsgarantie.

- Der Ausfall kann 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche gemeldet werden. In der Regel behebt 1&1 Störungen innerhalb von 24 Stunden. Die Frist beginnt am Werktag (Mo-Fr) nach der Störungsmeldung. Ausgenommen sind Störungen, die durch höhere Gewalt verursacht wurden.

- Die Störung gilt im Rahmen der 1&1 Funktionsgarantie als behoben, sofern der Grund für den Ausfall aufgelöst wurde.

- Bei Störungen im Bereich Hardware, die einen Austausch zur Folge haben, bemüht sich 1&1 diesen schnellstmöglich zu vollziehen. (siehe Abschnitt unten ‚Austausch von defekten Geräten')

- Bei fehlerhafter Konfiguration oder Verkabelung seitens des Kunden, Mobilfunk-Störungen, einzelnen Internet-Verbindungsabbrüchen und sofern der Kunde seine Mitwirkungspflicht (z. B. Akzeptanz eines geringeren Bandbreiten-Profils zur Herstellung der Leitungsstabilität, telefonische Erreichbarkeit, eingeschaltetes DSL-Modem und Zugriff durch einen 1&1 Mitarbeiter auf das DSL-Modem) verletzt, können keine weiteren Ansprüche abgeleitet werden.

- 1&1 führt in unregelmäßigen Abständen eine automatische Aktualisierung der Firmware der von 1&1 zur Verfügung gestellten Hardware durch. Dies erfolgt unter Nutzung des TR-069 Protokolls. Die Updates dienen u. a. dazu, die Service-Qualität, sowie die optimale Funktionalität im Hinblick auf neue Services sicherzustellen. Der Kunde erklärt sich mit der Durchführung dieser Updates einverstanden. Dem Kunden ist bekannt, dass die Funktionalität der Hardware während der Dauer des Firmware-Updates kurzfristig eingeschränkt sein kann. Sollte kein Update gewünscht werden, kann diese Funktion seitens der Kunden ausgeschaltet werden. 1&1 weist darauf hin, dass bei Störungen 1&1 von jeder Haftung auszuschließen ist, falls die Aktualisierungsfunktion oder das TR-069 Protokoll durch den Kunden manuell abgeschaltet wurde. Die Haftungsregelungen in Ziff. A. 13 der AGB der 1&1 Telecom GmbH bleiben hiervon unberührt.

- 1&1 ist berechtigt, ihre vertraglichen Leistungen vorübergehend ganz oder teilweise einzustellen, soweit dies für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Netzbetrieb erforderlich ist. Dauert eine solche Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zu einer entsprechenden Minderung des monatlichen Basispreises berechtigt. Gesetzliche Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

- Zur Überbrückung von Ausfällen, bietet 1&1 Kunden, auf Anfrage, Mobile-Ersatzlösungen an. Hierbei handelt es sich je nach Wahl des Kunden und Netzempfang entweder um ein kostenfreies, pro Kunde limitiertes Datenvolumen oder den Versand von LTE-Lösungen mit Hardware (je nach Auswahl können hier Versandkosten anfallen und Hardware muss ggf. zurückgesendet werden). Weitere Infos zu den Kosten sind in Preisliste DSL aufgeführt. Für Kunden, die keinen LTE-Empfang haben, bietet 1&1, auf Anfrage, kostenfreie Express-Entstörungen an. Ob dieser Service für einen Kunden verfügbar ist, ist abhängig von der jeweiligen Infrastruktur.

Austausch von defekten Geräten:

1. Beauftragung:
   - Ein Austausch kann über unsere Hotline beauftragt werden. Beim Versuch der telefonischen Behebung obliegt dem Kunden eine Mitwirkungspflicht (z.B. Akzeptanz eines geringeren Bandbreiten-Profils zur

Herstellung der Leitungsstabilität, telefonische Erreichbarkeit, eingeschaltetes 1&1 Internet-Modem und Zugriff durch einen 1&1 Mitarbeiter auf das 1&1 Internet-Modem). Lässt sich die gemeldete Störung nicht telefonisch lösen, kann mit dem Kunden ein Termin für die Anlieferung des Austausch-Gerätes vereinbart werden.

2. Geltungsbereich:
   - Innerhalb der Garantie: Austausch erfolgt kostenlos durch den von 1&1 beauftragten Dienstleister gegen ein gleiches oder ein vergleichbares Gerät.

   - Außerhalb der Garantie: Tritt das technische Problem bzw. der Mangel an einem Internet-Modem/Router oder – HomeServer nach dem Ablauf der Garantiezeit auf, so bietet 1&1 ein gleichwertiges Gerät zu einem Vorteilspreis. Zubehör zum DSL-Anschluss außerhalb der Garantie (z.B. DECT-Telefone, etc.) ist von diesem Dienst ausgenommen.

3. Ablauf:
   - Im Falle eines HW-Tauschs erfolgt der Zugang des neuen Geräts per Vorablieferung. Dabei wird dem Kunden mit dem Austausch-Gerät auch ein Retouren-Label zugesendet, das innerhalb von 30 Tagen für die Rücksendung zu verwenden ist. Sendet der Kunde das defekte oder das Austausch-Gerät nicht innerhalb von 30 Tagen vollständig an 1&1 zurück, so behält sich 1&1 vor, dem Kunden den vom jeweiligen Hersteller festgelegten unverbindlichen Verkaufspreis in Rechnung zu stellen.

   - Als Versandart stehen folgende zur Auswahl:
     - Vorablieferung Overnight (Bedingungen siehe 3.3 Abschnitt 1)
     - Vorablieferung Wunschtermin (Bedingungen siehe 3.3 Abschnitt 2)

3.1.3 Priority Hotline

Für jeden 1&1 Kunden steht ein persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung, der sich umgehend um Kundenanliegen kümmert und bei Bedarf weitere Experten zu Rate zieht. Der persönliche Ansprechpartner kann unter Umständen nicht immer dieselbe Person sein. Zur Nutzung dieses Services muss zunächst eine Aktivierung im 1&1 Control Center erfolgen.

Erreichbar ist die Hotline unter der Festnetzrufnummer 0721/96 00. Die Rufnummer ist für alle 1&1 Kunden kostenfrei erreichbar. Für Anrufe aus anderen Netzen gelten die dort gültigen Telefontarife für Anrufe ins deutsche Festnetz.

Die kostenlose Hotline wird seitens 1&1 mit einer technischen Verfügbarkeit von 98% im Jahresmittel bereitgestellt.

3.1.4 Umzugs-Service

Der 1&1 Umzugs-Service unterstützt beim Umzug eines DSL Anschlusses vom bisherigen Anbieter zu 1&1 DSL. Er umfasst, soweit möglich, die Kündigung beim bisherigen Anbieter und die Übernahme der bisherigen Rufnummer beim Anbieterwechsel z.B. von der Deutschen Telekom, Vodafone/Kabel Deutschland, O2 oder Unitymedia zu 1&1. Eine Übersicht der Anbieter, von denen eine Rufnummernportierung zu 1&1 möglich ist, kann im Bestellprozess eingesehen werden. Die Rufnummern werden anhand der im Bestellprozess angegebenen Informationen übernommen. Der Auftrag muss online bestätigt, bzw. in dem Anbieterwechsel-Formular unterschrieben und zurückgesendet werden.

1&1 beauftragt die Kündigung des Anschlusses beim bisherigen Anbieter direkt nach Zusendung der Bestelleingangsbestätigung. Die Übernahme des Anschlusses, bzw. der Rufnummern erfolgt zum Zeitpunkt des Vertragsendes beim bisherigen Anbieter.

3.1.5 30 Tage testen

Kunden können den bestellten DSL-Anschluss für bis zu 30 Kalendertage nach Schaltung des DSL-Anschlusses testen (Sonderkündigung im 1. Monat). Im Falle, dass dem Kunden das jeweilige Produkt (bzw. die jeweiligen Produkte) nicht zusagt (bzw. zusagen), kann der Kunde innerhalb der 30 Kalendertage nach Schaltung des DSL-Anschlusses jederzeit – ohne Angabe von Gründen – den Vertrag wieder beenden. Die Beendigung kann durch Anruf an der Hotline ausgesprochen werden. Der Kunde erhält eine Bestätigung über den Eingang seines Wunsches zur Ausübung der Rückgabeoption per Brief oder per E-Mail.

Zur wirksamen Ausübung der Rückgabeoption ist der Kunde weiter verpflichtet, innerhalb der folgenden 10 Kalendertage die im Rahmen des Komplett-Pakets bereitgestellte Hardware (vollständig wie von 1&1 bereitgestellt in originaler Verpackung) an 1&1 zurückzusenden. Geht die Hardware nicht fristgerecht ein, oder ist die Hardware, aufgrund eines vom Kunden zu verschuldenden Umstands, defekt, wird diese dem Kunden zum beim Abschluss des Vertrages gültigen vom jeweiligen Hersteller festgelegten unverbindlichen Verkaufspreis in Rechnung gestellt.

Bei Inanspruchnahme der Rückgabeoption werden folgende Gebühren (gemäß aktueller Preisliste) erstattet bzw. nicht in Rechnung gestellt: Technikergebühr, Versandkosten Hardware, Aktivierungsgebühr SIM-Karte, Hardware-Kosten und Kosten für eine Rufnummernportierung von Festnetz-Telefonrufnummern (abgehende Portierung).

Die Grundgebühren für das Komplett-Paket und Hardware-Optionen werden anteilig berechnet. Darüber hinaus angefallene Gebühren, insbesondere Verbindungsentgelte für Festnetz- und Mobilfunkverbindungen, sowie Verbindungen zu Mehrwertdiensten (soweit nicht in der Flatrate enthalten), werden erhoben bzw. nicht erstattet.

Ab dem Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Rückgabeoption wird der 1&1 Netzzugang schnellstmöglich deaktiviert. Zum Zeitpunkt der Deaktivierung des 1&1 Netzzugangs endet das Vertragsverhältnis. Eine Nutzung der im DSL-Anschluss- Vertrag enthaltenen Dienste, insbesondere des Internetzugangs und der Telefonie, sind ab diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich.

Die Bedingungen für die optionalen Mobilfunkprodukte sind in der Leistungsbeschreibung Mobilfunk beschrieben.

Soweit dem Kunden ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht, wird dieses von der Rückgabeoption nicht berührt.

Die Rückgabeoption kann höchstens einmal pro Kunde in Anspruch genommen werden.

3.2 (frei)

(frei)

3.3 Lieferzeiten / Versandarten

Folgende Versandarten stehen zur Auswahl (Angebot abhängig von konkretem Anwendungsfall):

Overnight:

- Der Overnight-Service gilt für Zieladressen innerhalb Deutschlands und wird kostenfrei angeboten
- Zustellungen auf Inseln und an ungültige Zieladressen sind vom Overnight-Service ausgeschlossen
- Auftragseingang und Lieferzeiten:
  - Montag – Freitag: Auftragseingang bis 20 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am nächsten Tag
  - Samstag: Auftragseingang vor 12 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am Montag
  - Montag – Donnerstag: Auftragseingang nach 20 Uhr: Lieferung ca. am übernächsten Tag
  - Freitag: Auftragseingang nach 20 Uhr: Lieferung ca. am Montag
  - Samstag: Auftragseingang nach 12 Uhr und Sonntag: Lieferung ca. am Dienstag
  - Feiertage oder Tage vor Feiertagen: Auftragseingang nach 20 Uhr: Lieferung ca. am übernächsten Werktag
- Der erste Zustellversuch erfolgt bis ca. 18 Uhr an dem oben genannten Liefertag

Wunschtermin/Abendlieferung:

- Alternativ wird die Lieferung zum Wunschtermin kostenfrei angeboten
- Der Wunschtermin-Service gilt für Zieladressen innerhalb Deutschlands
- Ungültige Zieladressen sind vom Wunschtermin Service ausgeschlossen
- Auftragseingang und Lieferzeiten: Lieferung zum Wunschtermin an den sechs folgenden Werktagen nach Auftragseingang
- Der erste Zustellversuch erfolgt bis ca. 18 Uhr an dem vereinbarten Liefertag, außer bei Auswahl von Abendlieferung (nur in Verbindung mit Neubestellungen)

4 LEISTUNGSMERKMALE TELEFONIE

Folgende Telefonie-Leistungen können mit dem DSL-Anschluss-Produkt genutzt werden:

4.1 Anrufweiterleitung

Anrufweiterleitungen können je Rufnummer aktiviert und auf die Message-Box oder eine andere, frei wählbare Rufnummer geleitet werden. Weiterleitungen auf die Message-Box sind kostenfrei. Die Kosten bei einem alternativen Weiterleitungsziel werden gemäß der gültigen Preisliste Telefonie abgerechnet.

4.2 Konferenzen

Es können je nach Tarif und verfügbarer Bandbreite sowie dem eingesetzten Codec Konferenzen mit bis zu 4 Teilnehmern aufgebaut werden.

4.3 Halten

Der Nutzer wird beim Telefonieren durch Rufzeichen auf einen weiteren Anruf aufmerksam gemacht. Er hat die Möglichkeit, das zweite Gespräch entgegenzunehmen und das aktuelle Gespräch während dieser Zeit zu halten.

4.4 Makeln

Klopft ein Anrufer während eines Gesprächs an, besteht beim Makeln die Möglichkeit, zwischen den beiden Gesprächen zu wechseln.

4.5 Message-Box (digitaler Anrufbeantworter im Netz)

Es kann für jede Rufnummer eine Message-Box eingerichtet werden. Die Message-Box kann kostenlos vom eigenen Anschluss oder kostenpflichtig von jedem externen Anschluss abgerufen werden. Die Message-Box ist mit einer PIN geschützt und kann sowohl einen Standardtext als auch individuelle Nachrichten bereitstellen. Zusätzlich können die Nachrichten als E-Mail an ein 1&1 Mail-Konto weitergeleitet werden, bzw. kann eine Benachrichtigung auf das Mobiltelefon geschickt werden. Weitere Details optionaler, zusätzlicher Leistungen stehen in der aktuell gültigen Preisliste.

4.6 Rufnummernanzeige abgehend deaktivieren (CLIR)

Das Leistungsmerkmal CLIR (auch Rufnummernunterdrückung genannt) wird unterstützt, d. h. die eigene Rufnummer wird bei abgehenden Anrufen beim angerufenen Teilnehmer nicht angezeigt. Diese Funktion kann im Menü des Internet-Modems aktiviert werden.

4.7 Rufnummernanzeige ankommend (CLIP)

Das Leistungsmerkmal CLIP wird unterstützt, d. h. die Rufnummer des rufenden Teilnehmers wird dem angerufenen Teilnehmer übermittelt, sofern dies nicht bereits auf der rufenden Seite eingeschränkt wurde (CLIR). Besitzt der Angerufene ein "CLIP-fähiges" Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers angezeigt.

4.8 Call-by-Call

Call-by-Call ist bei der Nutzung der Komplett-Pakete technisch nicht vorgesehen. 1&1 bietet Kunden mit einem spezifischen Bedarf attraktive Optionstarife (siehe Punkt 6.5 und Punkt 6.6).

4.9 Fax

Bei allen Komplett-Paketen können mit einem am Internet-Modem angeschlossenen Faxgerät Faxe der Klasse G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) gesendet und empfangen werden.

4.10 Sonderrufnummern

Über 1&1 Telefonie können Sie folgende Sonderrufnummern-Typen erreichen: 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x, 0900x, 0181x, 012x, 118x. Sonderrufnummern außerhalb dieser Bereiche sind derzeit nicht erreichbar.

5 (frei)

(frei)

6 OPTIONALE SERVICES

Die nachfolgenden Optionen stehen dem Kunden in ausgewählten Tarifen als ergänzende Service-Leistung gemäß der aktuellen Preisliste zur Verfügung.

6.1 (frei)

(frei)

6.2 1&1 Sofort-Online

1&1 Sofort-Online ist ein optionaler Bestandteil der Komplett-Pakete. Sie beinhaltet eine Internet-Flatrate zum mobilen Surfen innerhalb des deutschen Telefónica Germany GmbH & Co. OHG-Netzes.
1&1 ermöglicht dem Kunden gemäß den folgenden Regelungen über das inländische 1&1 Telefónica-Netz Telekommunikations- sowie ggf. weitere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Für die Nutzung dieser Dienstleistungen sind eine in das Telefónica Germany GmbH & Co. OHG-Netz eingebuchte SIM-Karte, ein mit der SIM-Karte zur Nutzung im 1&1 Telefónica-Netz geeignetes mobiles Endgerät nach dem GSM- oder UMTS/LTE -Standard, sowie ggf. Zubehör erforderlich. Je nach verfügbarer Netztechnologie (GSM, GPRS, UMTS, HSPA, LTE) und gewähltem Tarif stehen folgende Übertragungsraten für paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:

Datenverbindungen bis zu 50 Mbit/s (Upload)
und bis zu 225,0 Mbit/s (Download).

Die maximale Download- und Upload-Geschwindigkeit entspricht jeweils der maximal geschätzten und der beworbenen Geschwindigkeit. Die jeweils tatsächlich erreichte Bandbreite hängt insbesondere vom Endgerätetyp, den am jeweiligen Ort verfügbaren Netztechnologien, der Entfernung vom nächstgelegenen Sendestandort und der Netzauslastung ab. Informationen zum Netzausbau und den nach Schätzungen von 1&1 vor Ort jeweils zu erwartenden Bandbreiten stellt 1&1 dem Kunden auf seinen Internetseiten unter
https://mobile.1und1.de/netzcheck
zur Verfügung.
Wird in einem Abrechnungszeitraum (jeweils Kalendermonat) ein Datenvolumen (Upload und Download) von insgesamt 20 GB überschritten, wird danach die zu Verfügung stehende Bandbreite auf 64 KBit/s. reduziert. Ab dem nächsten Abrechnungszeitraum (Kalendermonat) wird die Reduzierung wieder aufgehoben. Je nach Internetnutzung würde diese Reduzierung ausgelöst werden, wenn der Kunde innerhalb eines Abrechnungszeitraumes z.B. ca. 5 Stunden Video-Streaming in HD-Qualität, ca. 10 Stunden Video-Streaming in SD-Qualität oder ca. 280 Stunden Audio-Streaming genutzt hat.

1&1 Sofort-Online bietet neben der Flatrate zum mobilen Surfen, eine Festnetz-Flat für kostenlose Gespräche in das deutsche Festnetz. Alle anderen Gespräche zu Mobilfunknummern, zu Sonderrufnummern, ins Ausland etc. werden entsprechend der Preisliste abgerechnet.

1&1 Sofort-Online wird im Rahmen der Umzugsbeauftragung, bzw. Anschluss-Entstörung für die Dauer der Schaltung / Entstörung angeboten. Nach Schaltung / Entstörung endet der Vertrag zu 1&1 Sofort-Online.

1&1 Sofort-Online beinhaltet die Überlassung der ggf. bei der Bestellung gewählten LTE-Hardware während der Laufzeit von 1&1 Sofort-Online.

Der Kunde hat jedoch die Wahl, ob er die 1&1-Hardware nach Ende der Laufzeit der Option gegen Entgelt dauerhaft behalten oder kostenfrei zurücksenden möchte. Mit Beauftragung von 1&1 Sofort-Online erklärt der Kunde zugleich den Kauf der 1&1 LTE-Hardware unter der auflösenden Bedingung der Zurücksendung innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ende von 1&1 Sofort-Online. Die 1&1 LTE-Hardware kann kostenfrei an 1&1 zurückgesendet werden. Erfolgt innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ende der Option keine Rücksendung, wird die 1&1 LTE-Hardware gemäß der 1&1 DSL Preisliste in Rechnung gestellt. Der Kunde wird vorab noch einmal darauf hingewiesen, dass er die kostenfreie Möglichkeit der Rücksendung hat. Das Eigentum an der 1&1 LTE-Hardware geht an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über.

Weitere Details zu den Preisen sind in der 1&1 DSL Preisliste für 1&1 Sofort-Online zu finden.

Folgende Dienste sind aufgrund technischer Restriktionen nicht Leistungsbestandteil von 1&1 Sofort-Online und können nicht genutzt werden:
- Multimedia Message Service (MMS)
- Roaming (sowohl Daten als auch Sprache)

Die Inanspruchnahme der Dienste
- 0900x - kostenpflichtige Mehrwertdienste
- 137x - Televoting
- 0118x - Auskunftsdienste

ist erst nach vorheriger Freischaltung möglich. Der Kunde kann diese über die Hotline beantragen.

1&1 Sofort-Online kann mit einer Frist von 1 Monat zum Laufzeitende gekündigt werden.

6.3 (frei)

(frei)

6.4 (frei)

(frei)

6.5 1&1 Mobilfunk-Flat

Der Pauschaltarif 1&1 Mobilfunk-Flat umfasst alle Gespräche in die die nationalen Mobilfunknetze. Für Auslandsgespräche und Sonderrufnummern fallen zusätzliche Gebühren an. Alle zusätzlichen Gebühren werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.
Die 1&1 Mobilfunk-Flat kann mit einer Frist von 1 Monat zum Laufzeitende gekündigt werden.

6.6 1&1 Auslands-Optionen Euro-Flat und World-Flat

Die **Auslands-Optionen Euro-Flat** und **World-Flat** bieten Kunden eine Flatrate in die Festnetze von 25 bzw. 60 ausgewählten Ländern und können optional zugebucht werden.

Die Auslands-Optionen Euro-Flat und World-Flat können mit einer Frist von 1 Monat zum Laufzeitende gekündigt werden.

6.7 1&1 ISDN-Komfort-Option

Die ISDN-Komfort-Option bietet ISDN-Leistungsmerkmale (Makeln, Halten, Anklopfen und Konferenz-Schaltungen). Die 1&1 ISDN-Komfort-Option bietet im Tarif DSL surf 16 und DSL surf 50 jeweils bis zu 10 Rufnummern. Die 1&1 ISDN-Komfort-Option bietet die Möglichkeit, bis zu 4 parallele Gespräche zu führen.

Die 1&1 ISDN-Komfort-Option kann mit einer Frist 1 Monat zum Laufzeitende gekündigt werden.