



1 VORAUSSETZUNGEN

Voraussetzung für die Bereitstellung und Nutzung der 1&1 DSL-Business-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 DSL-Business-Pakete

Die 1&1 DSL-Business-Pakete werden in den nachfolgend beschriebenen Tarifarten angeboten:

- 1&1 Business-Flat DSL 16
- 1&1 Business-Flat DSL 50
- 1&1 Business-Flat DSL 100
- 1&1 Business-Flat DSL 250

1&1 DSL-Business-Pakete basieren auf einem entbündelten Breitbandanschluss und ermöglichen 1&1 Kunden ein Komplett-Angebot, d. h. Sprach- und Datenübermittlung ohne einen zusätzlichen Telekom-Telefon-Anschluss. Die 1&1 DSL-Business-Pakete sind bundesweit in den meisten Städten und Gemeinden verfügbar.

2.2 Service-Level

Die 1&1 Internetanschlüsse 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.

Die 1&1 Business-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
1&1 Business-Flat DSL 16	786	14.200	16.000	128	2.400	2.400
Auf Anfrage: Rückfalltarif für DSL 16 (bei zu geringer Bandbreite)	786	4.300	6.652	128	612	667
1&1 Business-Flat DSL 50	25.000	48.000	50.000	1.600	9.600	10.000
Auf Anfrage: Rückfalltarif für DSL 50 (bei zu geringer Bandbreite)	16.700	24.000	25.000	1.600	4.800	5.000
1&1 Business-Flat DSL 100	54.000	96.400	100.000	20.000	38.000	40.000
1&1 Business-Flat DSL 250	175.000	200.000	250.000	20.000	35.000	40.000
Auf Anfrage: Rückfalltarif für DSL 250 (bei zu geringer Bandbreite)	105.000	145.000	175.000	20.000	30.000	40.000

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 Inhaltenanbieters;
- der Netzauslastung des gesamten Internet-Backbones, also der Kerninfrastruktur des Internet;
- 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 Adern-Querschnitt 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 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.

2.3 1&1 Internet-Flat

Die 1&1 Internet-Flat ist ein fester Bestandteil aller Business-Flat- 16, 50 und 100 Pakete 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. 2.1).

2.4 Hardware-Optionen

Zu den 1&1 DSL-Business-Paketen sind die folgenden Hardware-Optionen verfügbar:

2.4.1 1&1 BusinessServer Hardware-Option

Die 1&1 BusinessServer Tarif-Option beinhaltet den 1&1 BusinessServer. Zusätzlich beinhaltet diese Option 100 GB 1&1 Online-Speicher. Details zum Online-Speicher (siehe Punkt 2.8).

2.5 Telefonanschluss

Wird der 1&1 Komplett-Anschluss als Telefonanschluss genutzt, sind folgende wichtige Aspekte zu beachten:

2.5.1 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 zudem erforderlich, dass die Inbetriebnahme, wie in der mitgelieferten Dokumentation beschrieben durchgeführt wird.

Die Eingabe des Start-Codes bei Inbetriebnahme stellt sicher, dass kundenindividuelle Informationen auf den 1&1 BusinessServer 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 1&1 BusinessServer Änderungen vorgenommen, wie z.B. vor Inbetriebnahme TR-069 ausgeschaltet oder nach Inbetriebnahme Festnetz eingeschaltet, sind Störungen am Telefonanschluss nicht auszuschließen. Ein Betrieb von Notrufgeräten ist am 1&1 Business-Anschluss nicht möglich.

2.5.2 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.

2.6 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.

2.7 1&1 Telefon-Flat

Die 1&1 Telefon-Flat ist ein Bestandteil aller 1&1 DSL Business-Pakete und in der monatlichen Grundgebühr enthalten. Der Pauschaltarif umfasst alle Gespräche ins nationale Festnetz. Für Mobilfunktelefonate, Auslandsgespräche und Sonderrufnummern fallen zusätzliche Gebühren an. Alle zusätzlichen Gebühren werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet. Nicht Bestandteil der 1&1 Telefon-Flat sind Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter, aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhält. Hierunter fallen insbesondere auch Zugänge zu sogenannten Werbehotlines.

Ebenfalls ausgeschlossen wird die Nutzung der Telefon-Flatrate zur Durchführung von Massenkommunikation, wie z.B. Call Center-Aktionen.

2.8 1&1 Online-Speicher

Der 1&1 Online-Speicher ermöglicht einen weltweiten Zugriff auf alle darauf gespeicherten Daten (u.a. Fotos, Soundfiles und Dokumente). Bei Wahl der 1&1 BusinessServer Tarif-Option (siehe Ziff. 2.4.1) sind 100 GB Online-Speicher enthalten.

2.9 Rufnummernservice für 1&1 DSL-Business-Pakete

Bei allen 1&1 DSL-Business-Paketen wird eine Rufnummer bereitgestellt, alternativ kann bei einem Anschlusswechsel eine vorhandene Rufnummer zu 1&1 mitgenommen werden. Durch Auswahl der ISDN-Komfort-Option (siehe 6.6) können bis zu 10 Rufnummern bereitgestellt werden. Alternativ können bei einem Anschlusswechsel bis zu 10 vorhandene Rufnummern zu 1&1 mitgenommen werden oder es können nachträglich insgesamt bis zu 10 1&1 Rufnummern angelegt werden. Als Rufnummern sind seitens 1&1 ausschließlich ortsabhängige Rufnummern vorgesehen.

Bei einem Wechsel zu 1&1 innerhalb des Ortsnetzes können bei allen 1&1 DSL-Business-Paketen vorhandene Rufnummern 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 Rufnummern derzeit nicht von allen Anbietern übernommen und weiterhin genutzt werden.

2.10 Telefonbucheintrag

Der Kunde kann nach abgeschlossener Anschaltung im 1&1 Control-Center je Rufnummer jeweils einen Telefonbucheintrag beauftragen. Der Eintrag ist kostenfrei. Er umfasst die folgenden Medien, die jeweils einzeln vom Kunden ausgewählt werden können:

- Eintrag in die Telefonauskunft
- Gedruckte Medien bei Telekom & Partnern
- Elektronische Medien

Zusätzlich kann die "Inverssuche" (Rückwärtssuche, d. h. Suche basierend auf der Angabe der Rufnummer nach Name & Adresse) sowie die Überprüfung, ob es sich bei der Rufnummer um eine Telefon-, Fax- oder Telefon- und Faxnummer handelt, verneint werden. Die Löschung oder Änderung von Einträgen ist jederzeit möglich.

2.11 Rechnung

1&1 DSL Business-Kunden wird monatlich eine elektronische Rechnung per E-Mail kostenfrei zugestellt, in der die nach der jeweils gültigen 1&1 Preisliste berechneten und über den 1&1 Internetanschluss geführten kostenpflichtigen Gespräche aufgeführt sind. Fallen für 1&1 DSL Business-Kunden bei der Nutzung von Diensten anderer Anbieter Entgelte für Servicerrufnummern an, werden diese in einer separaten Rechnung bereitgestellt. Die Bereitstellung einer elektronischen Rechnung mit digitaler Signatur ist auf Anfrage möglich.

2.12 Auskunft

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

2.13 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 2.5.2) für einen reibungslosen Betrieb erfüllen.

2.14 Autokonfiguration

Der 1&1 BusinessServer mit der aktuellsten Firmware wird für Kunden bei Inbetriebnahme automatisch konfiguriert. Nachdem der 1&1 BusinessServer richtig mit dem Anschlusspunkt vor Ort (TAE-/RJ45 Dose) verbunden ist und eingeschaltet wurde, erfolgt durch Eingabe des Start-Codes die Fernkonfiguration des 1&1 BusinessServer mittels TR-069 Protokoll.

2.15 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 im Lieferumfang eine Schnell-Start-Anleitung zur Verfügung sowie zum Online-Download ein Handbuch bereit. Des Weiteren müssen vor Ort eine TAE-/RJ45--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.

Sofern der Kunde dieser Verpflichtung aufgrund von Umständen nicht nachkommt, die er zu vertreten hat, und dadurch die

Leistungserbringung der 1&1 vereitelt wird, ist 1&1 berechtigt, für den erfolglosen Versuch der Leistungserbringung eine Clearinggebühr gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.

2.16 Anzahl paralleler Gespräche

Je nach gewähltem 1&1 DSL Business-Paket kann eine unterschiedliche Anzahl von Gesprächen gleichzeitig in hoher Qualität geführt werden. Bei den 1&1 DSL-Business-Paketen sind mit Hilfe der 1&1 ISDN-Komfort-Option (siehe 6.6) bis zu 4 gleichzeitige Gespräche möglich, ansonsten kann nur ein Gespräch zeitgleich geführt werden. Reicht die Bandbreite des Internetanschlusses 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.

2.17 Verbindungen zu Servicerrufnummern

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

2.18 Nutzungseinschränkungen Telefonflat

Soweit eine Telefon-Flatrate Vertragsinhalt ist, verpflichtet sich der Kunde, keine Verbindungen herzustellen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fallen insbesondere auch Zugänge zu so genannten Werbehotlines. Weiterhin umfasst die Telefon-Flatrate keine Verbindungen zu Rufnummern, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Dies sind insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält, die der Dateneinwahl dienen oder deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer). Hierunter fallen insbesondere Services für Chat, Callthrough, Call Back, Konferenzdienste, Internet by Call, u.ä.

Erfolgt verbotswidrig eine solche Nutzung, die der Kunde zu vertreten hat, ist 1&1 berechtigt, die Telefon-Flatrate oder den Vertrag insgesamt außerordentlich zu kündigen.

Der Kunde ist verpflichtet, für die angefallenen Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Es gelten dabei die regulären Entgelte, ohne Berücksichtigung der sonst üblichen Bepreisung im Rahmen einer Telefon-Flatrate oder einer sonstigen 1&1 Telefonie-Option. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadensersatzanspruchs, sowie die Sperre von Rufnummern, die solche Verbindungen herstellen, bleibt 1&1 vorbehalten.

3 1&1 BUSINESS-SERVICES

Das Produkt 1&1 DSL Business beinhaltet folgende Business-Service Bestandteile:

3.1 Business-Support-Team

Kunden von 1&1 DSL Business steht eine dezidierte Support-Hotline zur Verfügung. Anfragen werden von spezialisierten Kundenbetreuern bearbeitet. In der Regel wird eine Kundenanfrage fallabschließend von einem Support Mitarbeiter betreut.

Das Business-Support-Team ist werktags von Montag bis Freitag im Zeitraum von 08 bis 20 Uhr erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten werden Anfragen vom regulären 1&1 Support bearbeitet, der keinen fallabschließenden Ansprechpartner enthält.

Kontakt ist telefonisch unter 0721/960 9123 möglich. Per E-Mail ist das Business-Support-Team unter business-service@1und1.de zu erreichen.

3.2 1&1 Vor-Ort-Einrichtung

Auf Wunsch bietet 1&1 für DSL Business Kunden einen initialen kostenfreien Vor-Ort-Installationservice an.

Die 1&1 Vor-Ort-Einrichtung beinhaltet folgende Leistungen:

- Anfahrt und Abfahrt zur Installationsadresse
- Inbetriebnahme und Einrichtung 1&1 BusinessServer bzw. 1&1 DSL-Modem am 1&1 Internetanschluss
- Anschluss eines vorhandenen kompatiblen Endgeräts (z.B. PC, MAC, oder Tablett)
- Inbetriebnahme und Einrichtung eines 1&1 Multiphone oder eines vorhandenen ISDN- / Analog-Gerätes
- Anschluss eines am Aufstellort befindlichen Druckers an den 1&1 BusinessServer/1&1 DSL Modem
- Einweisung in die Bedienung des 1&1 BusinessServer/1&1 DSL Modem und abschließende Funktionsprüfung

Weitere Leistungen wie z.B. Netzwerkerweiterung, Einrichtung weiterer Geräte etc. sind gegen Aufpreis möglich. Die Beauftragung solcher zusätzlichen Leistungen erfolgt durch den Kunden selbst und die Abrechnung erfolgt in diesem Fall vom Kunden direkt mit dem Servicetechniker.

Allgemeine Bedingungen der 1&1 Vor-Ort-Einrichtung

Die 1&1 Vor-Ort-Einrichtung kann nur einmal pro DSL Business Vertrag kostenfrei in Anspruch genommen werden. Der Leistungszeitraum ist werktags von Montag bis Freitag von 08 bis 18 Uhr. Der Termin zur Vor-Ort-Einrichtung muss spätestens 30 Tage nach erfolgreicher Internet-Schaltung vereinbart werden.

Für Installationsorte, welche nur mit speziellen Verkehrsmitteln erreichbar sind (Fähre, Seilbahn, Zug, Flugzeug), wie z. B. Nord- und Ostseeinseln, ist eine fallweise Vereinbarung notwendig, welche den speziellen Mehraufwand zur Erledigung berücksichtigt.

3.3 1&1 Express-Entstörung

1&1 bietet für DSL Business Kunden eine kostenfreie Express-Entstörung für den 1&1 DSL Business Anschluss an. Diese beinhaltet eine Entstörung der Teilnehmer-Anschluss-Leitung (TAL) innerhalb von 8 Stunden nach Störungsmeldung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Kein Teil der 1&1 Express-Entstörung ist das Leitungsnetz des Kunden und die angeschlossenen Endgeräte. In Fällen höherer Gewalt ist 1&1 von ihren Leistungspflichten befreit. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, innere Unruhen, Streik und Aussperrung, auch in Zulieferbetrieben.

Die Störungsmeldung kann täglich von 0 bis 24 Uhr unter der Rufnummer 0721/960 9123 aufgegeben werden.

Die Frist von 8 Stunden zur Störungsbeseitigung beginnt mit Meldung bei der 1&1 und endet nach Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses.

Sollte 1&1 die vereinbarte Entstörungsfrist nicht einhalten können und hat die Verspätung zu verantworten, schreibt 1&1 dem Kunden je Vorgang auf Anforderung eine Gutschrift in Höhe von einer monatlichen Grundgebühr gut. Die Anforderung muss innerhalb von 30 Kalendertagen nach Beendigung der Störung erfolgen. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

4 1&1 Prinzip und 1&1 Qualitäts-Prinzip

4.1 Das 1&1 Prinzip

Im Rahmen des 1&1 Prinzips treffen die folgenden Aussagen auf alle Internet Produkte zu, soweit nicht zum gewählten Tarif eine abweichende Regelung getroffen wurde:

- 1 Klick und Sie sind bei uns.
- 1 Nacht und Ihre Bestellung ist da.
- 1 Monat alle Produkte ausprobieren.
- 1 Anruf und Sie sprechen mit einem Experten.
- 1 Tag und ein defektes Gerät wird ausgetauscht.

1 Klick und Sie sind bei uns.

Ein Mausklick und Kunden finden auf unseren Seiten auf einem Blick schnelles Internet, professionelle Homepages und leistungsfähige Handys. Der übersichtliche Online-Shop, viele Produktinfos, FAQs, Blogs und Foren unterstützen bei der Produktwahl. Der 1&1 Shop ist rund um die Uhr verfügbar, unabhängig von Ladenöffnungszeiten.

1 Nacht und Ihre Bestellung ist da.

Empfänger der Sendung ist zwingend die in der Bestellung angegebene Person, die sich zum Empfang der Sendungen mit dem in der Bestellung angegebenen Reisepass oder Ausweis identifizieren muss.

Versendungen an ungültige Zieladressen sind ausgeschlossen.

1. Bestellung von 1&1 DSL Business-Paketen ohne Optionen

Die für den Internetanschluss benötigte Hardware, sowie etwaige zusätzliche bestellte Hardware (z.B. Telefone, WLAN-Repeater, etc.), werden dem Kunden ca. 10 Tage vor dem Schaltungstermin zugesandt.

2. Bestellung von 1&1 DSL Business-Paketen mit Sofort-Start Option mit Telefonie

Montag – Freitag, Bestelleingang bis 22 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am nächsten Tag

Samstag, Bestelleingang vor 12 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am Montag

Montag – Donnerstag, Bestelleingang nach 22 Uhr: Lieferung ca. am übernächsten Tag

Freitag, Bestelleingang nach 22 Uhr: Lieferung ca. am Montag

Samstag, Bestelleingang nach 12 Uhr und Sonntag: Lieferung ca. am Dienstag

Bestellungen, die an Feiertagen oder an Tagen vor Feiertagen nach 22 Uhr in den Buchungssystemen der 1&1 eingehen: Lieferung ca. am übernächsten Werktag.

Beim Overnight-Service erfolgt der erste Zustellversuch innerhalb Deutschlands (ausgenommen Inseln) bis ca. 18 Uhr an dem oben genannten Liefertag. Voraussetzung ist, dass die Bestellung des Kunden bis 22 Uhr (Samstag bis 12 Uhr) in den elektronischen Bestellsystemen der 1&1 eingeht.

Die oben genannten Lieferzeiten stehen unter dem Vorbehalt, dass jeweils weder Melde- noch Liefertag auf einen Feiertag fallen, ansonsten verlängert sich die Lieferzeit entsprechend auf den nächsten Werktag.

Der Overnight-Service bezieht sich ausschließlich auf die zusätzlich durch den Kunden bestellte 1&1 Sofort-Start-Option. Kunden ohne Sofort-Start erhalten ihre für Internet benötigte Hardware, sowie weitere bestellte Hardware, ca. 10 Tage vor dem Schaltungstermin zugesandt.

Zum Overnight-Service wird ein Versand zum Wunschtermin angeboten. Der nächstmögliche Wunschtermin ist bei werktäglicher Bestellung bis 22 Uhr (Samstag bis 12 Uhr) der darauf folgende Werktag und bei Bestelleingang nach 22 Uhr der übernächste Werktag. Weitere Wunschtermine werden für die sechs darauf folgenden Werktage angeboten.

Wird der Overnight-Service mit Wunschtermin gewählt, so erfolgt der erste Zustellversuch innerhalb Deutschlands (ausgenommen Inseln) bis ca. 18 Uhr am Tag des Wunschtermins.

Zum Overnight-Service wird ein Versand zum Abendtermin angeboten. Der nächstmögliche Abendliefertermin ist bei werktäglicher Bestellung bis 16 Uhr (Samstag bis 12 Uhr) der darauffolgende Werktag und bei Bestelleingang nach 16 Uhr der übernächste Werktag. Wird der Overnight-Service mit Abendtermin gewählt, so erfolgt der erste Zustellversuch innerhalb Deutschlands (ausgenommen Inseln) am nächsten Werktag zwischen 18 Uhr und 21 Uhr.

Zustellungen auf Inseln sind mit Overnight Service am nächsten Werktag, mit Wunschtermin oder mit Abendliefertermin nicht möglich. Ebenso ist der Service an ungültige Zieladressen ausgeschlossen.

3. Bestellung von 1&1 DSL Business-Paketen mit Mobilfunk-Option (Handy-Flat)

Bei Bestellung ohne Mobiltelefon:

Die für die 1&1 Handy-Flat Option benötigte SIM-Karte wird per Briefpost ca. am nächsten Werktag (bei Bestellung Montag bis Freitag) zugestellt. Bei Bestellungen an Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen erfolgt die Lieferung ca. am übernächsten Werktag.

Die für den Internetanschluss benötigte Hardware, sowie etwaige zusätzliche bestellte Hardware (z.B. Telefone, WLAN-Repeater, etc.), werden dem Kunden ca. 10 Tage vor dem Schaltungstermin zugesandt.

4. Bestellung von Tarifwechseln, Zubehör und Optionen

Im Rahmen des 1&1 Bestandskundenshops besteht für Kunden die Möglichkeit (ggf. abhängig vom jeweiligen Tarif) Tarifwechsel durchzuführen. Des Weiteren besteht die Möglichkeit Zubehör (z.B. Telefone, WLAN-Repeater, etc.) zu bestellen.

Die ggf. für einen Tarifwechsel benötigte Hardware und/oder optionales Zubehör können optional kostenpflichtig per Overnight (mit Lieferbedingungen wie unter 2. Bestellung von 1&1 Business-Paketen mit Sofort-Start Option mit Telefonie) geliefert werden. Dabei werden neben der Lieferpauschale die Versandkosten für Overnight einmalig pro Warenkorb berechnet.

1 Monat alle Produkte ausprobieren.

Kunden können den bestellten Internetanschluss für bis zu 30 Kalendertage nach Schaltung des Internetanschlusses testen. Im Falle, dass dem Kunden das jeweilige Produkt (bzw. die jeweiligen Produkte) nicht zusagt (bzw. zusagen), kann der Kunde innerhalb der 30 Kalendertage nach Internet-Schaltung jederzeit – ohne Angabe von Gründen – den Produkttest beenden. Die Beendigung kann durch Anruf an der Hotline (0721/960 9123, kostenlos aus dem 1&1 Festnetz und von der 1&1 Handy-Flat) oder postalisch per Brief 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 1&1 Business-Pakets bereitgestellte Hardware (vollständig wie von 1&1 bereitgestellt in originaler Verpackung) an 1&1 zurück zusenden. 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-Telefonnummern (abgehende Portierung).

Die Grundgebühren für das 1&1 DSL Business-Paket und Tarif-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 1&1 Business-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.

1 Anruf und Sie sprechen mit einem Experten.

Dieses Prinzip beinhaltet schnelle Hilfe und Beratung durch eine für Kunden der 1&1 kostenlose 24/7 Hotline. Erreichbar ist die Hotline unter der Festnetzrufnummer 0721/960 9123. Die Rufnummer ist für alle 1&1 Internetkunden kostenfrei erreichbar, die über eine 1&1 Telefon-Flatrate und/oder über eine 1&1 Handy-Flatrate für kostenfreie Gespräche ins deutsche Festnetz verfügen. 1&1 Internetkunden ohne 1&1 Telefon-Flatrate können diese Festnetzrufnummer aus dem 1&1 Netz ebenfalls kostenfrei erreichen, sofern die 1&1 Internettelefonie genutzt wird. Für Anrufe aus anderen Netzen gelten die dort gültigen Telefonarife für Anrufe ins deutsche Festnetz. Die kostenlose Hotline wird seitens 1&1 mit einer technischen Verfügbarkeit von 98% im Jahresmittel bereitgestellt.

1 Tag und ein defektes Gerät wird ausgetauscht.

Im Falle eines technischen Problems bzw. Mangels an einer von 1&1 gelieferten Hardware (z.B. BusinessServer, Telefone, WLAN-Repeater, etc.) wird innerhalb der Garantiezeit der Hardware auf Kundenwunsch das Gerät durch den von 1&1 beauftragten Dienstleister gegen ein gleiches oder ein vergleichbares Gerät kostenlos ausgetauscht.

Tritt das technische Problem bzw. der Mangel am Business-Server nach dem Ablauf der Garantiezeit auf, so tauscht 1&1 den BusinessServer gegen ein gleichwertiges Gerät. Die Kosten für diesen Dienst können der aktuellen Preisliste entnommen werden. Zubehör zum Internetanschluss außerhalb der Garantie (z.B. Telefone, WLAN-Repeater, etc.) ist von diesem Dienst ausgenommen.

Kunden beauftragen den gewünschten Austausch über den Anruf bei der Hotline (0721/960 9123, kostenlos aus dem 1&1 Festnetz und von der 1&1 Handy-Flat). Dabei wird unter Mitwirkung des Kunden zuerst eine telefonische Behebung des technischen Problems angestrebt. Dabei obliegt dem Kunden eine Mitwirkungspflicht (z.B. Akzeptanz eines geringeren Bandbreiten-Profiles zur Herstellung der Leitungsstabilität, telefonische Erreichbarkeit, eingeschalteter 1&1 BusinessServer und Zugriff durch einen 1&1 Mitarbeiter auf den 1&1 Business-Server). Lässt sich die gemeldete Störung nicht telefonisch lösen, kann mit dem Kunden ein Termin für die Anlieferung des Austausch-Gerätes vereinbart werden

Der Ablauf des Vor-Ort-Austausches ist dabei wie folgt:

- Meldung des Austausch-Wunsches bis 22 Uhr von Montag - Freitag: Lieferung des Ersatz-Gerätes und Abholung des defekten Gerätes ca. am folgenden Werktag.
- Meldung des Austausch-Wunsches nach 22 Uhr von Montag - Freitag: Lieferung des Ersatz-Gerätes und Abholung des defekten Gerätes ca. am übernächsten Werktag.
- Meldung des Austausch-Wunsches am Freitag nach 22 Uhr oder Samstag bis 12 Uhr: Lieferung des Ersatz-Gerätes und Abholung des defekten Gerätes ca. am Montag Meldung des Austausch-Wunsches

am Samstag nach 12 Uhr oder am Sonntag: Lieferung des Ersatz-Gerätes und Abholung des defekten Gerätes ca. am Dienstag in der Folgewoche.

Die oben genannten Lieferzeiten stehen unter dem Vorbehalt, dass jeweils weder Melde- noch Liefertag auf einen Feiertag fallen, ansonsten verlängert sich die Lieferung des Ersatz-Gerätes entsprechend. Der von 1&1 beauftragte Dienstleister liefert das Austausch-Gerät an den Kunden entsprechend obigem Ablauf. Es besteht darüber hinaus die Möglichkeit (in Absprache mit dem Kunden), den Vor-Ort-Austausch unter der Woche so zu gestalten, dass der Kunde zunächst ein Ersatz-Gerät erhält und dann, nachdem mit dem Austausch-Gerät die gemeldete Störung behoben werden konnte, das defekte Gerät an 1&1 zurücksendet. 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.

Ein Tausch von Mini-SIM gegen Micro-SIM ist nicht Gegenstand des Vor-Ort-Austausches.

4.2 Die 1&1 Qualitäts-Garantie

Die 1&1 Qualitäts-Garantie ist ein Bestandteil der 1&1 DSL Business-Pakete und enthält die:

- 1&1 Lieferzeit-Garantie
- 1&1 Entstörungs-Garantie
- 1&1 Leistungs-Garantie (gültig für 1&1 DSL-Business-Pakete)
- 1&1 Hotline kostenlos
- 1&1 EasyStart-Garantie
- 1&1 Wechsel-Garantie

Die **1&1 Lieferzeit-Garantie** beinhaltet eine Freischaltung des 1&1 Internetanschlusses mehrheitlich innerhalb von 14 Kalendertagen bei Neukunden und den Tarifwechsel bei Bestandskunden mehrheitlich innerhalb von 14 Kalendertagen. Hierzu gehört ebenfalls die Bereitstellung der 1&1 Internet-Telefonie und der weiteren gewählten Zusatzoptionen (z. B. Mobilfunk). Die Frist beginnt mit dem Versand der Mitteilung zum Schaltungstermin und läuft bis zur Anschaltung des 1&1 Internetanschlusses. Die Mitteilung zum Schaltungstermin wird wenige Tage nach der Bestellung versandt. Über Verzögerungen oder Probleme bei der Schaltung wird der Kunde sofort informiert. Bei Bestellungen mit später liegenden Anschluss-Wunschterminen, einem länger laufenden Vertrag bei einem anderen Anbieter, Bestellungen, bei denen eine Übernahme der Rufnummer(n) von einem anderem Anbieter als der Deutschen Telekom gewünscht wird und der Kunde seine Mitwirkungspflicht verletzt – z. B. bei versäumten Techniker-Terminen oder Störungen, die der Kunde zu verschulden hat –, kann die 1&1 Lieferzeit-Garantie nicht gewährt werden.

Die 1&1 Lieferzeit-Garantie gilt im Rahmen eines Tarifwechsels nur, wenn der Bestandskunde in einen 1&1 DSL-Business-Tarif wechselt.

Im Übrigen ist die Haftung von 1&1 gemäß den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen beschränkt. Es wird insbesondere auf die Haftungsbeschränkungen in Ziffer 13 der AGB der 1&1 Telecom GmbH hingewiesen.

Die **1&1 Entstörungs-Garantie** gilt während der gesamten Vertragslaufzeit und beinhaltet den Ausfall des 1&1 Internetanschlusses (z. B. Internet-Leuchte am 1&1 BusinessServer blinkt und es besteht keine Verbindung) oder den Ausfall der 1&1 Internet-Telefonie.

Der Ausfall kann 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche gemeldet werden. Geht die Störungsmeldung bei 1&1 an den Wochentagen Montag bis Donnerstag bis 12 Uhr ein, endet die Frist für die Behebung der Störung am nächsten Tag. Erfolgt die Störungsmeldung an den Wochentagen Montag bis Mittwoch nach 12 Uhr, beginnt die Frist für die Behebung der Störung am darauf folgenden Tag und endet am übernächsten Tag. Bei Eingang der Störungsmeldung an den Wochentagen Donnerstag nach 12 Uhr sowie Freitag, Samstag und Sonntag, bzw. an Feiertagen endet die Frist für die Behebung der Störung am nächsten Werktag. Die Störung gilt im Rahmen der 1&1 Entstörungs-Garantie als behoben, sofern der Grund für den Ausfall aufgelöst wurde.

Bei Störungen im Bereich Hardware, die einen Austausch (Austauschseiten, siehe 1&1 Prinzip 1 Tag) zur Folge haben, bemüht sich 1&1 diesen schnellstmöglich zu vollziehen. Bei fehlerhafter Konfiguration oder Verkabelung seitens des Kunden, Mobilfunk-Störungen, Qualitätsproblemen bei der Telefonie, einzelnen Internet-Verbindungsabbrüchen und sofern der Kunde seine Mitwirkungspflicht (z. B. Akzeptanz eines geringeren Bandbreiten-Profiles zur Herstellung der Leitungsstabilität, telefonische Erreichbarkeit, eingeschalteter BusinessServer und Zugriff durch einen 1&1 Mitarbeiter auf die Business-Server) verletzt, kann die 1&1 Entstörungs-Garantie nicht gewährt werden.

Haftet 1&1 gemäß der 1&1 Lieferzeit-Garantie für die nicht fristgerechte Freischaltung des 1&1 Internetanschlusses oder gemäß der 1&1 Entstörungs-Garantie für die nicht fristgerechte Entstörung, erhält der Kunde auf Anforderung eine Gutschrift in Höhe von einer monatlichen Grundgebühr. Die Anforderung muss innerhalb von 30 Kalendertagen ab Freischaltung des 1&1 Internetanschlusses bzw. Ablauf der Frist für die 1&1 Entstörungs-Garantie erfolgen. Die Verrechnung der Gutschrift erfolgt zum nächsten Rechnungslauf. Die Gutschrift kann höchstens 1 x pro Monat beantragt werden. Zusätzlich zur 1&1 Entstörungs-Garantie gelten die Bedingungen der 1&1 Express-Entstörung (3.3). Die Inanspruchnahme einer Gutschrift aus der 1&1 Express-Entstörung schließt eine zusätzliche Gutschrift aus der 1&1 Entstörungs-Garantie aus. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht, wenn die nicht fristgerechte Freischaltung/Entstörung auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von 1&1 zurückzuführen ist.

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. 8. 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.

Die **1&1 Leistungs-Garantie** umfasst alle Bestellungen sowie Tarifwechsel, bei denen die voraussichtlich verfügbare Bandbreite (Downstream) unter 50 Prozent der bestellten Bandbreite (Downstream) liegt. Wird der Schwellenwert unterschritten, versucht 1&1 den Kunden spätestens fünf Werktage nach Prüfung des Auftrags telefonisch zu kontaktieren. Dabei wird ihm die Möglichkeit geboten, das bestellte 1&1 DSL Business-Paket beizubehalten, in ein alternatives 1&1 DSL Business Produkt mit einer niedrigeren Bandbreite zu wechseln oder die Bestellung zu stornieren.

Wird der Kunde nicht innerhalb von fünf Werktagen erreicht, so erhält er ein Anschreiben, in dem ihm das Prüfergebnis bezüglich der voraussichtlich verfügbaren Bandbreite mitgeteilt wird. Der Kunde hat anschließend die Möglichkeit, sich innerhalb von 5 Kalendertagen vorzugsweise telefonisch mit 1&1 in Verbindung zu setzen und den bestellten Tarif beizubehalten, in ein alternatives 1&1 DSL Business-Paket mit einer niedrigeren Bandbreite zu wechseln oder die Bestellung zu stornieren.

Die 1&1 Leistungs-Garantie gilt im Rahmen eines Tarifwechsels nur bei einem Tarifwechsel in die 1&1 DSL-Business Tarife.

Im Übrigen ist die Haftung von 1&1 gemäß den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen beschränkt. Es wird insbesondere auf die Haftungsbeschränkungen in Ziffer 13 der AGB der 1&1 Telecom GmbH hingewiesen. Wir weisen darauf hin, dass die Leistungen von 1&1 gemäß Ziffer 2.2 der Leistungsbeschreibung zeitweise eingeschränkt sein können.

Die **1&1 EasyStart-Garantie** beinhaltet ein selbst installierendes Modem, das über die Telefonose ein oder mehrere Telefone und Computer mit dem 1&1 Netz verbindet. Wird die Installation über das Start-Code-Verfahren (Nutzung des TR-069-Protokolls) nicht fehlerfrei durchgeführt, wird zunächst versucht, das Problem mit Hilfe des 1&1 Supports (Hotline oder E-Mail) zu lösen. Kann die Installation erneut nicht durchgeführt werden und ist der Kunde seiner Mitwirkungspflicht in vollem Umfang nachgekommen, stellt 1&1 einen kostenlosen Service-Techniker zur Verfügung. Bei Installationsproblemen, die der Kunde zu vertreten hat, gilt die 1&1 EasyStart-Garantie nicht. Im Übrigen ist die Haftung von 1&1 gemäß den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen beschränkt. Es wird insbesondere auf die Haftungsbeschränkungen in Ziffer 13 der AGB der 1&1 Telecom GmbH hingewiesen.

Die **1&1 Wechsel-Garantie** 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 auf dem Formular zur Anschluss- und Rufnummern-Mitnahme angegebenen Rufnummern übernommen, welches der Kunde von 1&1 erhält und unterschreiben muss.

Stellt 1&1 bei der Beauftragung fest, dass der Vertrag beim bisherigen Anbieter noch nicht kündbar ist (z. B. weil die Mindestvertragslaufzeit beim bisherigen Anbieter noch nicht abgelaufen ist), wird der Auftrag vorgemerkt und der Kunde wird in der Regel 6 - 8 Wochen vor Auslaufen des Vertrages von 1&1 kontaktiert. Die Haftung von 1&1 ist gemäß den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen beschränkt. Es wird insbesondere auf die Haftungsbeschränkungen in Ziffer 13 der AGB der 1&1 Telecom GmbH hingewiesen.

4.3 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 Voraussetzungen müssen erfüllt sein:

- Die WLAN-Geräte müssen mindestens einen der WLAN-Standards IEEE 802.11 b/g/n/a/ac, und WPA 2 (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 Business-Server 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 im 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 Non-WLAN-Standards wie z.B. DECT, Bluetooth, Smart Home Standards wie z.B. Z-Wave und ZigBee ist keine Beratung möglich. Von 1&1 vertriebene Produkte (z.B. SmartEnergie-Steckdose) sind von oben genannten Ausschlüssen ausgenommen.
- 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.

5 LEISTUNGSMERKMALE TELEFONIE

Folgende Telefonie-Leistungen können mit dem 1&1 DSL Business-Paket genutzt werden:

5.1 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.

5.2 Konferenzen

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

5.3 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.

5.4 Makeln

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

5.5 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 Standard-Text 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.

5.6 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 Business-Server aktiviert werden.

5.7 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.

5.8 Parallel Call

Es können je Rufnummer bis zu 5 weitere Rufnummern eingetragen werden, an denen es zusätzlich klingelt, wenn ein Anruf eingeht. Wird der Anruf an einem anderen Anschluss, z. B. dem Mobiltelefon, entgegengenommen, entstehen dem Anschlussinhaber Kosten gemäß der 1&1 Preisliste für die Verbindung zwischen dem Internet-Telefonie-Anschluss und dem Mobiltelefon, mit dem das Gespräch angenommen wurde.

5.9 Call-by-Call

Call-by-Call ist bei der Nutzung von 1&1 DSL-Business-Paketen technisch nicht vorgesehen. 1&1 bietet Kunden mit einem spezifischen Bedarf attraktive Optionstarife (siehe 6.4).

5.10 Fax

Bei allen 1&1 DSL Business können mit einem am 1&1 BusinessServer angeschlossenen Faxgerät Faxe der Klasse G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) gesendet und empfangen werden.

5.11 Sonderrufnummern

Über 1&1 Telefonie können Sie folgende Sonderrufnummern-Typen erreichen: 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x, 01888x, 0900x, 0181x, 012x, 118x. Sonderrufnummern außerhalb dieser Bereiche sind derzeit nicht erreichbar.

5.12 Sonstiges

1&1 Internet-Telefonie beinhaltet nicht die Herstellung von Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (z. B. so genannte Werbehottlines).

6 OPTIONALE SERVICES

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

6.1 Mobil telefonieren

Hierfür steht die Option 1&1 Handy-Flat & Internet zur Verfügung.

Mit der 1&1 Handy-Flat & Internet sind Gespräche ins nationale Festnetz, sowie zwischen 1&1 SIM-Karten inklusive. Sie bietet zusätzlich eine Internet-Flatrate zum Surfen auf dem Handy/Smartphone mit einer Bandbreite von:

- beworbene Bandbreite (Down/UP): 7.200/3.000 kBit/s
- geschätzte Bandbreite (Down/UP): 7.200/3.000 kBit/s
- Bandbreite nach Reduktion (Down/UP): 64/64 kBit/s

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.

Ab 100 MB Datenvolumen (Upload und Download) im laufenden Abrechnungszyklus wird die zur Verfügung stehende Bandbreite für Datenverbindungen auf maximal 64 kBit/s reduziert. Ab Beginn des nächsten Abrechnungszyklus wird die Reduzierung wieder aufgehoben. Der Daten-Abrechnungszeitraum erstreckt sich jeweils vom 22. Tag des laufenden Monats bis einschließlich dem 21. Tag des Folgemonats. Je nach Internetnutzung würde diese Reduzierung ausgelöst werden, wenn der Kunde innerhalb eines Abrechnungszyklus z.B. ca. 1,5 Minuten Video-Streaming in HD-Qualität, ca. 3 Minuten Video-Streaming in SD-Qualität oder ca. 80 Minuten Audio-Streaming genutzt hat.

Diese Reduzierung kann 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.

Die Datenflatrate gilt nur innerhalb des deutschen Vodafone-Netzes und ausschließlich für Datenverbindungen mit der Zugangseinstellung „web.vodafone.de“.

Die 1&1 Handy-Flat & Internet bietet in den Tarifen 1&1 Business-Flat DSL 16, 1&1 Business-Flat DSL 50, 1&1 Business-Flat DSL 100 und 1&1 Business-Flat 250 bis zu vier 1&1 SIM-Karten ohne monatliche Grundgebühr. Weitere bis zu sechs 1&1 SIM-Karten sind optional gegen eine monatliche Grundgebühr verfügbar. Die Übernahme bisheriger Mobilfunk Rufnummer(n) ist mittels Portierungsauftrag möglich. 1&1 verwendet das Vodafone-Netz.

Die 1&1 Handy-Flat & Internet kann mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.

6.2 1&1 Sofort-Start-Option mit Telefonie

Die **1&1 Sofort-Start-Option mit Telefonie** ist ein optionaler Bestandteil der 1&1 DSL Business-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-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.

Die 1&1 Sofort-Start-Option mit Telefonie 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.

Die 1&1 Sofort-Start-Option mit Telefonie wird ausschließlich in Verbindung mit einer 1&1 Business-Flat angeboten. Kommt es nicht zur Schaltung des 1&1 Internetanschlusses oder wird der 1&1 DSL Business Vertrag beendet, so endet gleichzeitig auch der Vertrag über die Sofort-Start-Option mit Telefonie. Des Weiteren endet die 1&1 Sofort-Start-Option mit Telefonie spätestens 3 Kalendertage nach erfolgreicher Schaltung des DSL-Anschlusses.

Die 1&1 Sofort-Start-Option beinhaltet die Überlassung der 1&1 LTE-Antenne während der Laufzeit der 1&1 Sofort-Start-Option.

Der Kunde hat jedoch die Wahl, ob er die 1&1 LTE-Antenne nach Ende der Laufzeit der Option gegen Entgelt dauerhaft behalten oder kostenfrei zurücksenden möchte. Mit Beauftragung der Sofort-Start-Option erklärt der Kunde zugleich den Kauf der 1&1 LTE-Antenne unter der auflösenden Bedingung der Zurücksendung innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ende der Sofort-Start-Option. Die 1&1 LTE-Antenne kann kostenfrei an 1&1 zurückgesendet werden. Erfolgt innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ende der Option keine Rücksendung, wird die 1&1 LTE-Antenne 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-Antenne geht an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über.

Weitere Details zu den Preisen sind in der Preisliste 1&1 DSL Business zu finden.

Folgende Dienste sind aufgrund technischer Restriktionen nicht Leistungsbestandteil der Sofort-Start-Option mit Telefonie 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 (0721/960 9123, kostenlos aus dem 1&1-Netz) beantragen.

Die 1&1 Sofort-Start-Option mit Telefonie kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

6.3 1&1 Sicherheitspaket

Die seitens 1&1 empfohlene Sicherheitslösung ist das 1&1 Sicherheitspaket Norton Security Online. Dieses beinhaltet 4 Lizenzen für PC, Mac® und mobile Geräte. Es verbindet Technologien für Sicherheit, Kinderschutz und Systemoptimierung mit neuen, automatisierten Backup- und Antiphishing-Funktionen für einen kompletten Rundumschutz. Der empfohlene Virenschutz kann jedoch keine 100%ige Sicherheit garantieren.

Das 1&1 Sicherheitspaket kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

6.4 1&1 Auslands-Optionen 1&1 FreeCall 25 und 1&1 FreeCall 50

Die Auslands-Optionen **1&1 FreeCall 25** und **1&1 FreeCall 50** bieten Kunden insgesamt 1.000 Freiminuten in die Festnetze von 25 bzw. 50 ausgewählten Ländern und können optional zugebucht werden. Nicht verbrauchte Freiminuten können nicht in den nächsten Monat übernommen werden. Es ist nicht gestattet, eine 1&1 Auslandsoption zum Vorteil Dritter oder zur Weiterveräußerung der Gesprächsminuten zu nutzen (z. B. durch Call-Shops oder Telefoniedienstleister).

Die Auslands-Optionen 1&1 FreeCall 25 und 1&1 FreeCall 50 können mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

6.5 1&1 ISDN-Komfort Business Bundle

Das ISDN-Komfort Business Bundle bietet ISDN-Leistungsmerkmale (Makeln, Halten, Anklopfen und Konferenz-Schaltungen, ermöglicht bis zu 10 Rufnummern) und die Möglichkeit, bis zu 4 parallele Gespräche zu führen. Zusätzlich beinhaltet das Bundle zwei 1&1 Multiphone C4.

Das 1&1 ISDN-Komfort Business Bundle hat eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann das 1&1 ISDN-Komfort Business Bundle mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

6.6 1&1 ISDN-Komfort Option

Die ISDN-Komfort-Option bietet ISDN-Leistungsmerkmale (Makeln, Halten, Anklopfen und Konferenz-Schaltungen, ermöglicht bis zu 10 Rufnummern) und die Möglichkeit, bis zu 4 parallele Gespräche zu führen.

Die 1&1 ISDN-Komfort-Option kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

6.7 Microsoft ® Exchange 2013 by 1&1

Microsoft ® Exchange 2013 by 1&1 beinhaltet folgende Kernleistung:

- 1 Domain (.de, .eu, .com, .net, .org, .at, .info, .biz, .name)
- 1 Postfach mit 25 GB Speicherplatz
- 1 Lizenz (Microsoft ® Outlook 2013 bzw. Outlook 2011 for Mac)
- Erweiterter Antispam und Antiviren Schutz

Microsoft ® Exchange 2013 by 1&1 kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Vertragspartner ist die 1&1 Internet SE.

6.8 1&1 Mobilfunk-Flat

Der Pauschaltarif 1&1 Mobilfunk-Flat umfasst alle Gespräche in die deutschen Mobilfunknetze.

Für Auslandsgespräche und Sonderrufnummern fallen zusätzliche Gebühren an. Alle zusätzlichen Gebühren werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Nicht Bestandteil der 1&1 Mobilfunk-Flat sind Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter, aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhält. Hierunter fallen insbesondere auch Zugänge zu sogenannten Werbehotlines.

Ebenfalls ausgeschlossen wird die Nutzung der Telefon-Flatrate zur Durchführung von Massenkommunikation, wie z.B. CallCenter-Aktionen.

Die 1&1 Mobilfunk-Flat kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.