

### 1. Standardleistungen

#### 1.1 Überlassung

Die Bocholter Energie- und Wasserversorgung GmbH (BEW) überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang und Telefonanschluss (Voice over IP). BEWspeed-Produkte umfassen Telefonie- und Internetleistungen einschließlich eines Internetzugangs mit Flatrate zur Datenübertragung aus dem und in das Internet sowie einer Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Der Internetzugang wird nur gemeinsam mit Telefonie angeboten. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von der BEW nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die BEW hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

#### 1.2 Verfügbarkeit

Die Internet- und Telefonverbindung steht i.d.R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die BEW behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz der BEW hat eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5% im Jahresdurchschnitt. Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z.B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben. Die BEW nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen können.

#### 1.3 Hausanschluss Glasfaser

Zur Einrichtung oder Reparatur des Anschlusses durch den Techniker ist der freie Zutritt bzw. Zugang zum Anschlussort/-gerät durch den Kunden zu gewährleisten. Die beigegebenen Bauteile verbleiben im Eigentum der BEW.

#### 1.4 Bereitstellung

Die einmaligen Bereitstellungskosten umfassen die Buchung, Einrichtung sowie Aktivierung des Glasfaseranschlusses und, sofern erforderlich, die Bereitstellung des Netzabschlussgerätes (Medienkonverter) sowie dessen Montage vor Ort durch einen Techniker. Das Netzabschlussgerät geht aus Gründen der Betriebssicherheit nicht in das Eigentum des Anschlussinhabers über, sondern verbleibt im Eigentum der BEW.

#### 1.5 Router (Endgerät)

Der erforderliche Router kann bei der BEW erworben werden und wird gemäß Preisliste berechnet. Der Download und die Installation von Softwareupdates ist Voraussetzung für die uneingeschränkte Nutzung der gebuchten Telekommunikationsdienste.

#### 1.6 Inbetriebnahme-Service

Service kann mit Kauf/Miete einer vorkonfigurierten FRITZ!Box bei der BEW gebucht werden und umfasst deren Inbetriebnahme, den Anschluss eines Festnetztelefons sowie die Einrichtung eines WLAN-Zugangs auf bis zu zwei Geräten durch einen Techniker vor Ort.

### 2. Zusätzliche Leistungen

Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeiten und gesondertem Entgelt erbringt die BEW oder ein von der BEW beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.

#### 2.1 Verlegung

Wechsel/Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Anschlussleitung.

#### 2.2 Umwegführung

Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der BEW weicht von der Standardleitungsführung der BEW ab.

#### 2.3 Sonderbauweise

Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Basis-Installationsregeln der BEW abweicht.

#### 2.4 Weitere Leistungen auf Anfrage.

Die BEW bzw. ein von der BEW beauftragtes Unternehmen beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

### 3. Telefonieleistungen

#### 3.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Routern (Endgeräten), die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über den BEWspeed Internetzugang entgegennehmen oder von der BEW zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 95%. Es sind maximal zwei Verbindungen bei externen ISDN-Telefonanlagen bzw. fünf Verbindungen bei Verwendung der internen FRITZ!Box Telefonanlage gleichzeitig

möglich bzw. zulässig. Standardmäßig steht dem Kunden ein VoIP-Account (Voice over IP) mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung. Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der Preisliste zu entnehmen. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von der BEW nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. Die BEW ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei der BEW angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen. Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind über den BEWspeed Internetzugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtungen (Router, IP-Telefonanlagen) sichergestellt werden. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, ggf. ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call- und Pre-Selection-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.

#### 3.2 Rufnummern

Die BEW teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur der BEW zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann die BEW mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der BEW übertragbar sind (Rufnummernportierung).

#### 3.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

#### 3.4 Rufnummernsperre

Der Kunde kann an seinem Anschluss abgehende und eingehende Verbindungen selbst per Einstellung der FRITZ!Box sperren. Auf Wunsch des Kunden wird die BEW netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 36 TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist.

### 4. Internetleistungen

#### 4.1 Internetzugang

Die BEW ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d.h. fallweise zugeteilter IP-Adresse. Die BEW macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wiederherstellen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

#### 4.2 Router (Endgeräte) für den Internetzugang

Für die Nutzung der gebuchten Telekommunikationsdienste ist ein entsprechender Router (Endgerät) erforderlich. Informationen zu geeigneten Routern erhalten Sie bei der BEW.

#### 4.3 Technischer Support, zulässige Software und Fernwartung von Routern (Endgeräten)

Um den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, den Router (Endgerät) ausschließlich mit von der BEW zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Routern, die von der BEW erworben oder geliehen wurden, dürfen ausschließlich von der BEW durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Die BEW ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Router durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Router, die eine Fernwartung durch die BEW nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

#### 4.4 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite und beträgt bei

BEWspeed 100	100 Mbit/s Downstream und	100 Mbit/s Upstream,
BEWspeed 300	300 Mbit/s Downstream und	150 Mbit/s Upstream,
BEWspeed 500	500 Mbit/s Downstream und	250 Mbit/s Upstream.
BEWspeed 1.000	1.000 Mbit/s Downstream und	500 Mbit/s Upstream.

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

#### 5. Kundenservice

##### 5.1 Erreichbarkeit / Tarifberatung

Der Kundenservice der BEW ist montags bis donnerstags von 8:00 bis 17:00 Uhr sowie freitags von 8:00 bis 14:00 Uhr oder nach telefonischer Vereinbarung für Sie da. Ihre Kundenberatung erreichen Sie telefonisch unter 02871 954-2203 oder -2201. Schreiben Sie eine E-Mail ([info@bewspeed.de](mailto:info@bewspeed.de)) oder besuchen Sie uns im WattExtra-Kundenzentrum, Kaiser-Wilhelm-Straße 1 in Bocholt.

##### 5.2 Rufnummernportierung

Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von der Flatrate umfassten Verbindungen werden grundsätzlich sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.

##### 5.3 Rechnung

Die BEW übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung. Stattdessen ermöglicht die BEW dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung im online Kundenportal unter [www.bewspeed.de](http://www.bewspeed.de) abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist möglich, jedoch kostenpflichtig.

##### 5.4 Einzelbindungsnachweise (EVN)

Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelbindungsnachweis, EVN), soweit der Einzelbindungsnachweis wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Die BEW stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelbindungsnachweis unentgeltlich und ebenfalls online unter [www.bewspeed.de](http://www.bewspeed.de) zur Verfügung.

Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

#### 6. Entstörung

##### 6.1 Annahme von Störungsmeldungen

Die BEW nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich telefonische Störungsmeldungen unter der **Servicenummer 02871 954-6680** entgegen.

Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr erreichbar, wenn kein gesetzlicher Feiertag vorliegt. Soweit erforderlich, vereinbart die BEW einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Wird montags bis donnerstags eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die freitags, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (24 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 0.00 Uhr.

##### 6.2 Terminvereinbarung

Die BEW vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Ziffer 6.5 entfällt.

##### 6.3 Reaktionszeit

Die BEW teilt auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

##### 6.4 Rückmeldung

Die BEW informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 6.5. genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

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

##### 6.5 Entstörungsfrist

Die BEW beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 6.4 erfolgt.

#### 7. Kundenschutz: Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

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

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

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

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

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

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

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

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

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

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

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

##### 7.3 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der BEW, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

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

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

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

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der BEW in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen. Im Falle von § 59 Abs. 4, kann der Endnutzer eine Entschädigung verlangen, sofern er das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

##### 7.5 Verbraucher im Sinne der Nummer 7 dieses Vertrages sind Kunden, die entweder Verbraucher i. S. von § 13 BGB, kleine Unternehmen, Kleinstunternehmen oder Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht sind. Endnutzer im Sinne der Nummer 7 dieses Vertrages sind Nutzer im Sinne des § 3 Nr. 13 TKG. Sie werden in diesem Vertrag synonym Kunden genannt.

(Stand 20.09.2023)