

Allgemeine Geschäftsbedingungen

EWE TEL Servicernummern

Seite 1 von 3

1. Geltungsbereich der AGB, Änderungen

1.1 EWE TEL GmbH (im Folgenden EWE TEL genannt) erbringt die Leistung *Servicernummern* gemäß den Bestimmungen der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV) und den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die TKV gilt auch, wenn in den nachfolgenden Bestimmungen nicht ausdrücklich auf sie hingewiesen wird.

1.2 Abweichende AGB des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn EWE TEL ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1.3 Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibung und der Preisliste teilt EWE TEL dem Kunden mit. Bei Änderungen zu Ungunsten des Kunden kann dieser das Vertragsverhältnis innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmittlung schriftlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. EWE TEL wird den Kunden in der Mitteilung auf das Kündigungsrecht besonders hinweisen. Kündigt der Kunde nicht, tritt die Änderung zum angekündigten Zeitpunkt in Kraft.

1.4 Bei einer Änderung der von EWE TEL zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen EWE TEL dem Kunden Zugang gewährt, kann EWE TEL die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen, ohne dass ein Kündigungsrecht des Kunden entsteht. Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an die Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen (z.B. TKV) sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Deutschen Telekom AG und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das regulatorische Umfeld). EWE TEL teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten mit.

1.5 Im Fall einer Änderung des Umsatzsteuersatzes gilt Ziffer 1.4 entsprechend.

2. Vertragsschluss

2.1 Der Vertrag kommt durch den Auftrag des Kunden und die schriftliche oder elektronische Auftragsbestätigung von EWE TEL zustande. Der Kunde ist 4 Wochen an seinen Auftrag gebunden, da EWE TEL zunächst die technische Verfügbarkeit prüfen muss. Die Annahme durch EWE TEL kann auch durch Freischaltung erfolgen.

2.2 Über jede Servicernummer wird ein gesonderter Vertrag geschlossen. Das gilt auch, wenn mehrere Servicernummern über ein Auftragsformular beantragt wurden.

3. Leistungen von EWE TEL

3.1 Der von EWE TEL zu erbringende Leistungsumfang einschließlich der geschuldeten Verfügbarkeit ergibt sich aus dem Auftragsformular und der Leistungsbeschreibung.

3.2 In Fällen höherer Gewalt ist EWE TEL von ihren Leistungspflichten befreit. Als höhere Gewalt gelten Krieg, innere Unruhen, Streik und Ausspernung, auch in Zulieferbetrieben, sowie alle sonstigen Ereignisse, die EWE TEL nicht zu vertreten hat.

3.3 Die Einhaltung der vereinbarten Bereitstellungsstermine und Verfügbarkeiten stehen unter der Voraussetzung, dass der Kunde seine Mitwirkungsverpflichtungen gem. Ziffern 4 bis 7 rechtzeitig erfüllt.

3.4 Benötigt EWE TEL zur Bereitstellung der vertraglichen Leistung Leitungen oder sonstige technische Vorleistungen Dritter, so gilt die Verpflichtung von EWE TEL zur Erbringung ihrer Leistung vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit diesen Vorleistungen, soweit EWE TEL die Vorleistung rechtzeitig beauftragt hat und die nicht richtige oder rechtzeitige Selbstbelieferung nicht auf einem Verschulden von EWE TEL beruht.

4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

4.1 Der Kunde stellt EWE TEL und ihren Erfüllungsgehilfen die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen zur Verfügung.

4.2 Der Kunde teilt EWE TEL unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und Rechtsform, seiner Anschrift, seines Geschäftssitzes und seiner Bankverbindung schriftlich mit.

4.3 Soweit nicht anders vereinbart, benennt der Kunde EWE TEL die ihm durch die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (nachfolgend Bundesnetzagentur), oder durch einen anderen Netzbetreiber zugewiesene Servicernummer. Widerruft die Bundesnetzagentur die Zuteilung gegenüber dem Kunden oder verlangt sie von ihm die Sperrung oder Rückgabe der Servicernummer, wird der Kunde EWE TEL hierüber unverzüglich informieren.

4.4 Der Kunde stellt sicher, dass bei mindestens 50 % der Anrufe auf der Rufnummer, zu der die auf der Servicernummer ankommenden Anrufe weitergeleitet werden, eine Verbindung zustande kommt.

5. Anforderungen an die angebotenen Dienste u. Inhalte

5.1 Der Kunde stellt sicher, dass die Servicernummer nicht rechts- oder sittenwidrig oder sonst missbräuchlich genutzt oder beworben wird.

5.2 Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass das unter der Servicernummer eingerichtete Angebot und die Werbung hierfür den rechtlichen Bestimmungen entsprechen, insbesondere dem Telekommunikationsgesetz und den dazu ergangenen Verordnungen, dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb und der Preisangabenverordnung. Werbung, Sachen oder sonstige Leistungen dürfen nicht unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften zugesandt oder sonst übermittelt werden. Die Dienste dürfen nicht missbräuchlich verlängert werden.

5.3 Der Kunde stellt des weiteren sicher, dass über die Servicernummer keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte angeboten werden. Insbesondere sind Inhalte mit volksverhetzendem Charakter gem. § 130 StGB, mit gewaltverherrlichendem oder -verharmlosendem Charakter gem. § 131 StGB sowie Inhalte, die zu Straftaten anleiten gem. § 130a StGB, die pornographisch sind gem. § 184 StGB, die Propagandamittel verfassungsfeindlicher Organisationen enthalten gem. § 86 StGB oder die die unerlaubte Veranstaltung eines Glücksspiels, einer Lotterie oder eines Gewinnspiels darstellen, auszuschließen. Auszuschließen sind auch Inhalte, die auf die vorgenannten Inhalte verweisen. Bei Angeboten, die die Entwicklung von Kindern oder Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit beeinträchtigen können, ist dafür Sorge zu tragen, dass Kinder oder Jugendliche der betroffenen Altersstufen sie üblicherweise nicht wahrnehmen.

5.4 Der Kunde stellt sicher, dass die über die Servicernummer erbrachten Dienste den Verhaltenskodex des Verbands Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V. (www.fst-ev.org) in der bei Erbringung des Dienstes jeweils gültigen Fassung nicht verletzen.

5.5 Der Kunde stellt sicher, dass die Servicernummer unter Einhaltung der Vorgaben der Bundesnetzagentur für die Nutzung von Rufnummerngassen verwendet werden. Die Servicernummer darf insbesondere nicht für Call-by-Call- und Preselection-Angebote verwendet werden.

6 Überlassung der Servicernummer an Dritte

6.1 Die Überlassung der Servicernummer an Dritte (im Folgenden *Drittnutzer* genannt) ist nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, der Vorgaben der Bundesnetzagentur und der vertraglichen Vereinbarung zwischen EWE TEL und dem Kunden zulässig. Durch die Überlassung der Servicernummer an den Drittnutzer entsteht keine vertragliche Beziehung zwischen EWE TEL und dem Drittnutzer.

6.2 Eine Servicernummer darf nicht (etwa unter Verwendung von nachgestellten Ziffern (Suffixen)) an mehrere Vertragspartner weiterüberlassen werden.

6.3 Überlässt der Kunde die Servicernummer an einen Dritten, erlegt er dem Dritten gleiche Pflichten wie in Ziffern 5 bis 7 enthalten auf.

6.4 Hat der Kunde Kenntnis von einer wiederholten oder schwerwiegenden Zuwiderhandlung durch seinen Vertragspartner, sperrt er nach erfolgloser Mahnung die missbräuchlich verwendete Mehrwertdiensternummer.

7 Sanktionen bei Verstoß gegen die Anforderungen

7.1 Der Kunde wird auf Aufforderung der EWE TEL zu Vorwürfen hinsichtlich rechts- sittenwidriger oder vertragswidriger Inhalte oder Dienste unverzüglich schriftlich Stellung nehmen. Soweit der F.S.T. Sanktionen gegen EWE TEL wegen Verstoßes gegen den Verhaltenskodex verhängt, wird der Kunde EWE TEL hiervon freistellen.

7.2 Bei Verstoß des Kunden gegen die ihm obliegenden Pflichten ist EWE TEL berechtigt, geeignete Maßnahmen zur sofortigen Unterbindung des Verstoßes zu ergreifen. EWE TEL ist insbesondere bei wiederholtem oder erheblichem Verstoß nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, die betroffene Servicernummer zu sperren.

7.3 Der Kunde stellt EWE TEL von allen Ansprüchen einschließlich der Kosten der Rechtsverteidigung auf erstes Anfordern frei, welche Dritte wegen der Verletzung der vorstehenden Bestimmungen gegen EWE TEL geltend machen. Soweit die Regulierungsbehörde gegen EWE TEL ein Bußgeld wegen der Verletzung der vorstehenden Bestimmungen verhängt, stellt der Kunde EWE TEL ebenfalls von der Geldbuße einschließlich der Kosten der Rechtsverteidigung auf erstes Anfordern frei.

8. Entgelt

8.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Entgelte gemäß der jeweils gültig vereinbarten Preisliste zu zahlen.

8.2 In der Regel erteilt EWE TEL dem Kunden monatlich eine Abrechnung. Die Rechnung wird mit dem Zugang fällig.

8.3 EWE TEL erstellt die Rechnung je nach Auftrag des Kunden als Papierrechnung oder als Online-Rechnung. Ist eine Online-Rechnung oder ein elektronischer Einzelverbindungsachweis Online vereinbart, so ermöglicht EWE TEL dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnungen und Einzelverbindungsachweise (EVN) im Internet unter www.ewetel.de im persönlichen Online-Rechnungsarchiv in der Rubrik Kundencenter einzusehen, herunterzuladen oder auszudrucken. Die Verbindung erfolgt mit einer 128-Bit-Verschlüsselung. Diese Bereitstellung im Online-Rechnungsarchiv soll zum Schutz des Kunden und seiner Daten technisch sicherstellen, dass er einfach und sicher verschlüsselt auf seine Daten zugreifen kann. Der Kunde erhält Zugang zum Online-Rechnungsarchiv mit seiner Kundennummer und einem persönlichen Kennwort (Passwort), das ihm per Post zugestellt wird und das er jederzeit ändern kann. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort vertraulich zu behandeln und es unverzüglich zu ändern, wenn für ihn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte hier- von Kenntnis erlangt haben. Über die Verfügbarkeit einer neuen Rechnung im Online-Rechnungsarchiv informiert EWE TEL den Kunden per E-Mail an die im Auftrag angegebene E-Mail-Adresse.

Fortsetzung auf Seite 2

Allgemeine Geschäftsbedingungen

EWE TEL Servicernummern

Seite 2 von 3

Um das datenschutzgerechte Verfahren seitens EWE TEL anbieten und durchführen zu können, ist der Kunde verpflichtet, sein vorgenanntes E-Mail-Konto sowie die Rechnungsdaten aus dem Online-Rechnungsarchiv in angemessenen Abständen, mindestens jedoch einmal pro Monat, abzurufen. Rechnungsdokumente werden für 15 Monate und ggfs. beauftragte EVN aus Datenschutzgründen für 6 Monate im Online-Rechnungsarchiv bereitgehalten. Gegen Nachweis ihrer Berechtigung zum Vorsteuerabzug können Kunden eine den Anforderungen des § 14 Umsatzsteuergesetz (UStG) entsprechende Rechnung erhalten. Der Kunde wird die Mitbenutzer der Servicernummer darüber informieren, dass er im Online-Rechnungsarchiv Auswertungen der Verbindungsdaten vornehmen kann. Der für den Zugriff auf die Online-Rechnung benötigte Internetzugang ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

8.4 Die Rechnungen und, soweit beauftragt, der EVN gelten mit dem dritten Werktag nach Bereitstellung im Online-Rechnungsarchiv und Versendung der Benachrichtigungsmail als zugegangen. Gibt der Kunde eine falsche oder fehlerhafte E-Mail-Adresse an oder teilt er Änderungen nicht oder nicht rechtzeitig mit und kann er die Einstellung neuer Rechnungen deswegen nicht zur Kenntnis nehmen, so gelten die Rechnungen dennoch als zugegangen.

8.5 Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei EWE TEL zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Rechnung als genehmigt. EWE TEL wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

8.6 Der Kunde trägt die Kosten, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgeleitete Lastschrift entstehen, soweit er diese zu vertreten hat.

8.7 Soweit der Kunde zu vollständigen oder teilweisen Übernahme der Entgelte für auf der Servicernummer ankommende Verbindungen verpflichtet ist, erstellt EWE TEL im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen einen Einzelverbindungsdatensatz unter Kürzung der Rufnummern um die letzten drei Ziffern. Diese Verbindungsdaten werden von EWE TEL 6 Monate nach Rechnungsversand gelöscht. Soweit durch Gesetz oder andere Rechtsvorschrift eine Mindestspeicherfrist für Verbindungsdaten eingeführt wird, werden die Daten nach Ablauf dieser Speicherfrist gelöscht. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verbindungsdaten gespeichert oder gespeicherte Verbindungsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht wurden, trifft EWE TEL keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. EWE TEL wird den Kunden in der Rechnung auf die Lösungsfristen für Verbindungsdaten in drucktechnisch deutlich gestalteter Form hinweisen. Erhebt der Kunde Rechnungseinwendungen, werden die Daten bis zur Klärung der Einwendungen auch über die Speicherfrist hinaus gespeichert.

9. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

Gegen Forderungen von EWE TEL kann der Kunde nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

10. Zahlungsverzug

10.1 Der Kunde kommt unbeschadet des gesetzlichen automatischen Verzugs- eintritts nach § 286 Abs. 3 BGB in Verzug, wenn der fällige Betrag nicht innerhalb von **21 Tagen** ab Rechnungszugang bei EWE TEL auf dem in der Rechnung angegebenen Konto eingeht. Hat der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt, zieht EWE TEL den Rechnungsbetrag vom angegebenen Konto im Lastschriftverfahren ein. Der Einzug erfolgt nicht vor Ablauf von 5 Werktagen nach Rechnungszugang. Für die Anmahnung fälliger Rechnungsbeträge nach Verzugsbeginn ist der Kunde verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von € 2,50 pro Mahnung zu zahlen. EWE TEL steht der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens offen.

10.2 EWE TEL ist berechtigt, die *Servicernummer* des Kunden zu sperren, wenn sich der Kunde mit einem Betrag von mindestens € 75,- in Zahlungsverzug befindet und eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder einer der Gründe des § 19 Abs. 2 TKV gegeben ist. Die Sperre wird dem Kunden außer in den Fällen des § 19 Abs. 2 TKV mit einer Frist von zwei Wochen unter Hinweis auf die Möglichkeit des Rechtsschutzes vor ordentlichen Gerichten schriftlich angekündigt. Nach einer einwöchigen Sperrung für abgehende Gespräche erfolgt eine Vollsperrung. Der Kunde bleibt auch nach der Sperre verpflichtet, den monatlichen Grundpreis zu zahlen.

10.3 Gerät der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der geschuldeten Vergütung oder mit einem nicht unerheblichen Teil hiervon oder für einen längeren Zeitraum mit einem Betrag, der dem monatlichen Grundpreis für zwei Monate entspricht, in Verzug, kann EWE TEL das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Dies gilt nur, wenn der Kunde mit einem Betrag von mindestens € 75,- in Verzug gerät und eine geleistete Sicherheit verbraucht ist.

10.4 EWE TEL ist berechtigt, fällige Rechnungsbeträge mit der Anbietervergütung gem. Ziffer 11 zu verrechnen.

10.5 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt EWE TEL vorbehalten.

11. Anbietervergütung

11.1 Bei den hierfür vorgesehenen Diensten zahlt EWE TEL an den Kunden eine Anbietervergütung gemäß der jeweils gültig vereinbarten Preisliste.

11.2 Die Ausschüttung des Entgelts erfolgt, nachdem EWE TEL die zu ihrer Berechnung erforderlichen Abrechnungen vorliegen, frühestens jedoch vier Wochen nach Ablauf des Monats, in dem die Anrufe erfolgten.

11.3 Ist der Anrufer Vertragspartner von EWE TEL als Teilnehmernetzbetreiber, so gilt: Verweigert der Anrufer gegenüber EWE TEL die Begleichung der Rechnung, so

Anrufe zu der Servicernummer, so ist EWE TEL nicht verpflichtet, ihre Forderung gegen den Anrufer durchzusetzen. Hat der Anrufer das Entgelt bereits entrichtet und fordert er es von EWE TEL zurück, ist EWE TEL zur Rückzahlung berechtigt. Im Fall der Nichtzahlung durch den Anrufer oder der Rückzahlung an den Anrufer entfällt der Anspruch des Kunden hinsichtlich der auf die nicht bezahlten Anrufen entfallenden Anbietervergütung. Soweit EWE TEL die Anbietervergütung schon an den Kunden geleistet hat, kann sie diese zurückzufordern. EWE TEL wird dem Kunden in diesem Fall im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die zur Durchsetzung einer etwaigen Forderung gegenüber dem Anrufer erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, soweit diese EWE TEL vorliegen.

11.4 Ist der Anrufer Vertragspartner eines anderen Teilnehmernetzbetreibers, so gilt: Verweigert dieser Teilnehmernetzbetreiber oder der unmittelbare Zusammenschaltungspartner der EWE TEL, über den der Anruf an EWE TEL weitergeleitet wurde, gegenüber EWE TEL die Begleichung der Rechnung für Anrufe zu der Servicernummer, so ist EWE TEL nicht verpflichtet, ihre Forderung durchzusetzen. Fordert der Teilnehmernetzbetreiber oder der unmittelbare Zusammenschaltungspartner bereits an EWE TEL gezahlte Entgelte für Anrufe auf der Servicernummer zurück, ist EWE TEL zur Rückzahlung berechtigt. Im Fall der Nichtzahlung durch den Teilnehmernetzbetreiber bzw. Zusammenschaltungspartner oder der Rückzahlung an diesen entfällt der Anspruch des Kunden hinsichtlich der auf die nicht bezahlten Anrufen entfallenden Anbietervergütung. EWE TEL wird dem Kunden in diesem Fall im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die zur Durchsetzung einer etwaigen Forderung gegenüber dem Anrufer erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, soweit diese EWE TEL vorliegen.

11.5 EWE TEL ist ferner berechtigt, die Anbietervergütung bei Vorliegen von Tatsachen, die den Verdacht einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung der Servicernummer begründen, bis zur endgültigen Klärung, längstens jedoch für 12 Monate, einzubehalten. Soweit EWE TEL die Anbietervergütung bereits ausbezahlt hat, kann sie bei Vorliegen von Tatsachen, die den Verdacht einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung der Servicernummer begründen, vom Kunden verlangen, diese Vergütung bis zur endgültigen Klärung zurückzuzahlen. EWE TEL kann die Rückzahlung wegen rechts- oder vertragswidriger Nutzung jedoch spätestens 12 Monate nach der Auszahlung verlangen. Ergibt die Klärung eine gesetzes- oder vertragswidrigen Nutzung der Servicernummer, entfällt der Anspruch des Kunden auf die Anbietervergütung.

11.6 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung über die Anbietervergütung innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Abrechnung schriftlich bei EWE TEL zu erheben. Erhebt er innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. EWE TEL wird den Kunden in der Abrechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

12. Leistungsstörungen

12.1 Der Kunde ist verpflichtet, EWE TEL erkennbare Mängel oder Schäden der Servicernummer unverzüglich anzuzeigen.

12.2 EWE TEL beseitigt Störungen des Netzbetriebes im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

12.3 Hat EWE TEL die Störung zu vertreten, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des monatlichen Grundpreises berechtigt. Auf die Rechte bei Überschreitung der Regelentstörfrist nach Ziffer 10.2 wird ergänzend hingewiesen. Im Übrigen sind Ersatzansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen auf den sich aus Ziffer 14 ergebenden Umfang beschränkt.

12.4 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist EWE TEL berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Entstörung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

13. Regelentstörfrist

13.1 Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den Servicernummern von EWE TEL zur Verfügung. Störungen der Servicernummern werden vom EWE TEL-Entstörungsdienst in der Regel innerhalb von 24 Stunden beseitigt bei Störungen, die montags bis donnerstags von 7.00 bis 16.00 Uhr oder freitags von 7.00 bis 15.00 Uhr (Ausnahme gesetzliche Feiertage) eingehen, wenn die Beseitigung innerhalb des EWE TEL-Netzes möglich ist. Bei Eingang der Störungsmeldung außerhalb dieser Zeiten beginnt die Frist um 7.00 Uhr des folgenden Werktages (Montag bis Freitag). Störungen werden innerhalb der vorgenannten Störungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Servicernummer (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. EWE TEL wird den Kunden auf Wunsch über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung informieren.

13.2 Bei einer von EWE TEL zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörfrist erhält der Kunde eine Gutschrift bis zu € 25,-, die mit EWE TEL-Forderungen verrechnet wird. Diese Gutschrift wird auf mögliche Ansprüche des Kunden wegen Minderung nach Ziffer 12.3 angerechnet. Die vorgenannte Gutschrift versteht sich deshalb als Pauschalierung des Minderungsrechtes des Kunden, soweit dieser keine weitergehende Minderung nachweisen kann. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere wegen Schadensersatz, bleiben hiervon unberührt. Die Haftung wegen Schadensersatz regelt sich nach Ziffer 14.

Fortsetzung auf Seite 3

Allgemeine Geschäftsbedingungen

EWE TEL Servicernummern

Seite 3 von 3

14. Haftung

14.1 EWE TEL haftet für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von EWE TEL oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von EWE TEL beruhen, sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von EWE TEL oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von EWE TEL beruhen, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Ziffer 10.3 bleibt unberührt.

14.2 EWE TEL haftet für einfach fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden nur, soweit sie auf der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) beruhen. In diesen Fällen ist die Haftung auf den typischen voraussehbaren Schaden begrenzt. Als typischer voraussehbarer Schaden gilt ein Betrag von höchstens € 12.500 je Schadensereignis.

14.3 Darüber hinaus ist die Haftung von EWE TEL bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden, die nicht Folge eines Sach- oder Personenschadens sind, gegenüber dem einzelnen geschädigten Nutzer auf € 12.500,- und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf € 10.000.000,- jeweils je schadensverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigt die Summe der Einzelschäden die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

14.4 Weitergehende Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Soweit die Haftung von EWE TEL wirksam ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von EWE TEL.

15. Schufa-Klausel

Der Kunde willigt mit seiner Unterschrift unter dem Telekommunikationsvertrag darin ein, dass EWE TEL der SCHUFA HOLDING AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung dieses Telekommunikationsvertrages übermittelt und Auskünfte über ihn von der SCHUFA erhält.

Unabhängig davon wird EWE TEL der SCHUFA auch Daten aufgrund nichtvertragsgemäßen Verhaltens (z.B. Forderungsbetrag nach Kündigung, Kartenmissbrauch) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist. Die SCHUFA speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner im EU-Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner der SCHUFA sind vor allem Kreditinstitute, Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt die SCHUFA auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die SCHUFA stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die SCHUFA Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann die SCHUFA ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).

Der Kunde kann Auskunft bei der SCHUFA über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Weitere Informationen über das SCHUFA-Auskunfts- und Score-Verfahren enthält ein Merkblatt, das auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Adresse der SCHUFA lautet: SCHUFA HOLDING AG, Verbraucherservice, Postfach 5640, 30056 Hannover.

16. Bonitätsauskünfte und Datenübermittlungen

16.1 Der Kunde willigt mit seiner Unterschrift unter dem Telekommunikationsvertrag darin ein, dass EWE TEL zur Bonitätsprüfung Daten über die Beantragung, die Aufnahme und die Beendigung dieses Telekommunikationsvertrages an die nachfolgend genannten Wirtschaftsauskunfteien übermittelt und allgemein gehaltene bankübliche Auskünfte über ihn von den Wirtschaftsauskunfteien erhält. Unabhängig davon kann EWE TEL den Wirtschaftsauskunfteien Daten aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung dieses Vertrages (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges) melden. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit sie zur Wahrung berechtigter Interessen der EWE TEL erforderlich sind und dadurch die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.

Die Wirtschaftsauskunfteien speichern die Daten, um den ihnen angeschlossenen Unternehmen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von Kunden geben zu können. An Unternehmen, die gewerbsmäßig Forderungen einziehen und den Wirtschaftsauskunfteien vertraglich angeschlossen sind, können zum Zweck der Schuldnerermittlung Adressen übermittelt werden. Die Wirtschaftsauskunfteien stellen die Daten ihren Vertragspartnern nur zur Verfügung, wenn diese ein berechtigtes Interesse an der Datenübermittlung glaubhaft darlegen. Die übermittelten Daten werden ausschließlich zu diesem Zweck verarbeitet und genutzt. Der Kunde kann Auskunft bei den Wirtschaftsauskunfteien über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Die Adressen der Wirtschaftsauskunfteien lauten: Infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstr. 99, 76532 Baden-Baden und Creditreform Oldenburg Bolte KG, Donnerschwer Str. 36, 26123 Oldenburg.

16.2 Der Kunde willigt mit seiner Unterschrift unter dem Telekommunikationsvertrag ferner darin ein, dass EWE TEL Daten zur Bonitätsprüfung an die EWE Aktiengesellschaft, Tirpitzstraße 39, 26122 Oldenburg, weitergibt und Auskünfte von dort einholt.

17. Datenschutz

Es gelten die Hinweise und Bestimmungen des Merkblattes „Hinweise zum Datenschutz“.

18. Vertragslaufzeit, Kündigung

18.1 Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, soweit sich nicht aus dem Auftragsformular oder aus einer anderen Vereinbarung eine Mindestlaufzeit ergibt. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Freischaltung der Servicernummer.

18.2 Jede der Vertragsparteien ist berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines jeden Werktags schriftlich zu kündigen, frühestens jedoch zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit. Der Samstag gilt nicht als Werktag.

18.3 Das Recht der Vertragspartner zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. EWE TEL ist hierzu insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde grob vertragswidrig handelt, insbesondere wenn er die Dienstleistungen von EWE TEL in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt oder bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt. EWE TEL ist ferner zur fristlosen Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die Bundesnetzagentur die Abschaltung der Servicernummer verlangt oder das Recht zur Nutzung der Servicernummer entzieht.

19. Sonstige Bestimmungen

19.1 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag ist Oldenburg (Oldb.), sofern der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört oder der Kunde juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. EWE TEL ist auch berechtigt, ihre Ansprüche bei dem allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

19.2 Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von EWE TEL auf einen Dritten übertragen.

19.3 Für die Rechtsbeziehungen zwischen EWE TEL und dem Kunden gilt deutsches Recht, wie es zwischen inländischen Parteien gilt.

20. Bestimmungen und Informationen für Fernabsatzverträge

Wird der Vertrag gemäß § 312 b BGB unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (also insbesondere durch die Fax-, E-Mail-, Web- oder Post-Übermittlung des Vertrages bzw. Antrags) abgeschlossen, gelten die folgenden Bestimmungen und Hinweise: Sitz der Gesellschaft ist Cloppenburg Straße 310, D-26133 Oldenburg. Die Gesellschaft wird durch die Geschäftsführer Hans-Joachim Iken, Dirk Thole und Jürgen Wehlend vertreten. Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Telekommunikations-Dienstleistungen durch die EWE TEL GmbH. Der Kunde kann – unabhängig vom Recht, den Vertrag nach Ziffer 18 zu kündigen – den Vertragsschluss nach §§ 312 d, 355 BGB innerhalb von 2 Wochen ab Abgabe seines Auftrags ohne Angaben von Gründen widerrufen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten und ist in Textform innerhalb von zwei Wochen gegenüber EWE TEL GmbH zu erklären. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Das Widerrufsrecht erlischt mit der einvernehmlichen Leistungserbringung durch die EWE TEL GmbH gem. § 312 d Abs. 3 BGB.

Stand: 01. April 2007

Leistungsbeschreibung

EWE TEL Servicernummern

Seite 1 von 2

Auf der Basis der „Allgemeine Geschäftsbedingungen für EWE TEL Servicernummern“ (im Folgenden „AGB“) gilt im Sinne der Ziffer 3.1 die folgende Leistungsbeschreibung der EWE TEL GmbH (im Folgenden EWE TEL genannt) für das Produkt EWE TEL Servicernummern. Die Vereinbarungen im Auftragsformular gelten vorrangig.

1. Beantragung der Servicernummer

Es obliegt dem Kunden die Zuteilung der Servicernummer bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (nachfolgend Bundesnetzagentur) zu beantragen. Die weiteren Leistungen der EWE TEL stehen unter der Voraussetzung, dass der Kunde EWE TEL eine Kopie des Zuteilungsbescheids der Bundesnetzagentur zur Verfügung stellt. Hiervon ausgenommen sind Servicernummern der Gasse 0137, die EWE TEL dem Kunden für die Dauer des Vertrags zur Verfügung stellt.

2. Einrichtung der Servicernummer und Anrufweiterleitung

2.1 EWE TEL richtet die Servicernummer in ihrem Telekommunikationsnetz ein.

2.2 Anrufweiterleitung Basispaket (eine Zielrufnummer)

EWE TEL leitet gegen den in der Preisliste bestimmten Preis die bei der Servicernummer eingehenden Anrufe im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten an die vereinbarte Zielrufnummer weiter (Basispaket).

2.3 Anrufweiterleitung Komfortpaket (mehrere Zielrufnummern)

EWE TEL leitet gegen den in der Preisliste bestimmten Preis die bei der Servicernummer eingehenden Anrufe im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten gemäß dem vereinbarten Routing-Schema an mehrere Zielrufnummern weiter (Komfortpaket). Der Kunde kann dabei über eine Sperrliste aus den bei der Servicernummer ankommenden Anrufen bis zu 10 voll- oder teilqualifizierte Rufnummern von der Weiterleitung zu den Zielrufnummern ausschließen. Das Routing-Schema kann in einer der vier nachfolgenden Varianten vereinbart werden. Soweit dabei Zeitfenster verwendet werden, dürfen die Zeitfenster die Grenze eines Tages nicht überschreiten. Bei Überschneidung zwischen zwei Zeitfenstern gilt die Grenze des erstgenannten Zeitfensters.

2.3.1 tageszeitabhängiges Routing-Schema

Bei Vereinbarung eines tageszeitabhängigen Routing-Schemas kann der Kunde bis zu 10 Zielrufnummern und bis zu 10 Zeitfenster angeben. Beginn und Ende eines jeden Zeitfensters ist durch den Wochentag und die Uhrzeit (minutengenau) zu bestimmen. Jedem Zeitfenster können bis zu vier Zielrufnummern dergestalt zugeordnet werden, dass Anrufe innerhalb des Zeitfensters zu einer der Zielrufnummern weitergeleitet werden. Sind einem Zeitfenster mehr als eine Zielrufnummer zugeordnet, wird der Anruf zunächst auf die erstgenannte Zielrufnummer weitergeleitet. Kommt innerhalb der im Routing-Schema hierfür bestimmten Zeit (Rufdauer) keine Verbindung zustande, wird der Anruf auf die im Schema nachfolgende Zielrufnummer weitergeleitet. Soweit das Routing-Schema eine dritte und vierte Zielrufnummer vorsieht, gilt das vorstehende Verfahren entsprechend. Der Kunde bestimmt die Rufdauer sekundengenau.

2.3.2 ursprungsabhängiges Routing-Schema mit einem Zeitfenster

Bei Vereinbarung eines ursprungsabhängigen Routing-Schemas kann der Kunde bis zu 10 Zielrufnummern und bis zu 25 Ortsnetzkennzahlen sowie ein Zeitfenster angeben. Die Ortsnetzkennzahlen können teil- (z.B. 04) oder vollqualifiziert (z.B. 04421) angegeben werden. Jeder Ortsnetzkennzahl können bis zu vier Zielrufnummern dergestalt zugeordnet werden, dass Anrufe aus einem Ortsnetz innerhalb bzw. außerhalb des Zeitfensters zu einer der Zielrufnummern weitergeleitet werden. Sind einem Ortsnetz mehr als eine Zielrufnummer zugeordnet, wird der Anruf zunächst auf die erstgenannte Zielrufnummer weitergeleitet. Kommt innerhalb der im Routing-Schema hierfür bestimmten Zeit (Rufdauer) keine Verbindung zustande, wird der Anruf auf die im Schema nachfolgende Zielrufnummer weitergeleitet. Soweit das Routing-Schema eine dritte und vierte Zielrufnummer vorsieht, gilt das vorstehende Verfahren entsprechend. Der Kunde bestimmt die Rufdauer sekundengenau.

2.3.3 ursprungsüberprüftes Routing-Schema

Bei Vereinbarung eines ursprungsüberprüften Routing-Schemas kann der Kunde bis zu 10 Zielrufnummern und bis zu 25 Ortsnetzkennzahlen (teil- oder vollqualifiziert) sowie ein standardmäßiges Routing-Schema mit bis zu vier der 10 definierten Zielrufnummern angeben. Zusätzlich kann der Kunde in bis zu fünf Zeitfenstern je ein Routing-Schema mit bis zu vier Zielrufnummern definieren. Für jedes Zeitfenster bestimmt der Kunde, für welche der 25 definierten Ursprungsbereiche dieses gilt. Der Eintrag der Rufdauer gilt für das standardmäßige Routing-Schema sowie für die bis zu fünf Zeitfenster.

2.3.4 quotenabhängiges Routing-Schema

Bei Vereinbarung eines quotenabhängigen Routing-Schemas kann der Kunde bis zu 10 Zielrufnummern angeben und jeder Zielrufnummer eine bestimmte Quote der Anrufe zuteilen. Die Quote kann vom Kunden frei eingegeben werden (0 % bis 100 %, nur ganze Zahlen). Das quotenabhängige Routing-Schema kann mit bis zu fünf Zeitfenstern kombiniert werden, wobei jeder Zielrufnummer pro Zeitfenster eine Quote zugeordnet werden kann.

3. Bereitstellung von Verbindungsdaten

Der Kunde kann sich auf Anfrage gegen Entgelt bereits vor der Abrechnung Verbindungsdaten aus den Vermittlungssystemen von EWE TEL per E-Mail bereitstellen lassen. Für die Abrechnung sind jedoch ausschließlich die Daten aus den Abrechnungssystemen von EWE TEL maßgeblich.

4. Carrier-Provisioning

Soweit vereinbart, stellt EWE TEL dem Kunden eine internetbasierte Schnittstelle mit Verschlüsselung zur Verwaltung der Servicernummern zur Verfügung (Carrier-Provisioning). Voraussetzung für die Nutzung des Carrier-Provisioning ist ein Zugang zum Internet und ein Web-Browser, der die SSL-Verschlüsselung unterstützt und Cookies akzeptiert. Internetzugang und Browser sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Auf Wunsch führt EWE TEL gegen gesonderte Vergütung für den Kunden eine Schulung für die Nutzung des Carrier-Provisioning durch. Das Carrier-Provisioning dient der übergeordneten Verwaltung von durch den Kunden an Dritte überlassenen Servicernummern. Diese Verwaltung umfasst das Einrichten, Administrieren und Löschen von Servicernummern gegenüber dem jeweiligen Dritten.

5. Online-Manager

EWE TEL stellt dem Kunden kostenlos eine internetbasierte Schnittstelle zur Verwaltung der Zielrufnummern zur Verfügung (Online-Manager Komfort). Voraussetzung für die Nutzung des Online-Managers durch den Kunden ist ein Zugang zum Internet und ein Web-Browser, der die SSL-Verschlüsselung unterstützt und Cookies akzeptiert. Internetzugang und Browser sind nicht Gegenstand dieses Vertrags.

Über den Online-Manager Komfort kann der Kunde die Zielrufnummern im Rahmen der Bestimmungen dieses Vertrags ändern. Im Fall einer Überlassung der Servicernummer an Dritte kann der Kunde den Drittnutzern über den *Online-Manager Komfort* die Verwaltung der Zielrufnummern ermöglichen. Der Kunde erhält im Rahmen der technischen und datenschutzrechtlichen Möglichkeiten Auswertungen der bei der Servicernummer eingehenden Anrufe. Für die Anzeige von Statistiken muss eine „Java virtual machine“ installiert sein. Die Auswertung enthält

- die Anzahl der Anrufe,
- die Angabe, ob der Anruf zu einer Verbindung geführt hat
- das Ortsnetz, aus dem der Anruf erfolgte (nur bei Anrufen von geographischen Rufnummern),
- die durchschnittliche Anrufdauer

Die vorgenannten Informationen beziehen sich jeweils auf eine Servicernummer (ohne Suffixe). Sie können jeweils auf einen Tag, eine Woche oder einen anderen vom Kunden bestimmten Zeitraum bezogen dargestellt werden. Im Fall einer Überlassung der Servicernummer an Dritte kann der Kunde den Drittnutzern über den Online-Manager Komfort die Verwaltung und Auswertung der Zielrufnummern ermöglichen.

6. Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Produkten

6.1 0800 free

Die 0800 free-Servicernummer ist nur für Anrufe aus nationalen Fest- oder Mobilfunknetzen erreichbar. Die Servicernummer 0800 ist ferner in der Regel aus öffentlichen Telefonstellen nicht erreichbar. Bei der Zielrufnummer, auf die die Anrufe weitergeleitet werden, muss es sich um eine Rufnummer in einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz handeln (ohne Service- und Notrufnummern).

6.2 0180 service

Bei der Zielrufnummer, auf die die Anrufe weitergeleitet werden, muss es sich um eine Rufnummer im einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz handeln (ohne Service- und Notrufnummern).

6.3 0137 vote

EWE TEL stellt dem Kunden die 0137 vote-Servicernummer für die Dauer des Vertrags zur Verfügung. Nach Vertragsende kann EWE TEL die Rufnummer sofort für andere Kunden nutzen. Die 0137 vote-Servicernummer ist nur für Anrufe aus nationalen Fest- oder Mobilfunknetzen erreichbar. Bei der Zielrufnummer muss es sich um eine Rufnummer im deutschen Festnetz handeln (ohne Service- und Notrufnummern).

0137 vote-Servicernummern sind für kurze Anrufe bestimmt. Dauert die Verbindung länger als 18 Sekunden, reduziert sich die Ausschüttung um den in der Preisliste hierfür bestimmten Betrag. Die Verbindung wird nach 300 Sekunden automatisch unterbrochen.

EWE TEL stellt dem Kunden neben der Rufnummer einen Dienst zur Verfügung, mit dessen Hilfe die Anrufe gezählt werden (Standard-Dienst). Der Kunde kann den Standard-Dienst nach der ersten Einrichtung durch EWE TEL über eine 01805-Rufnummer per DTMF-Auswahlmü konfigurieren.

Der Kunde kann bis zu 100 Durchwahlen pro Servicernummer einrichten (-00 bis -99). Bei Gewinnspielen werden die Gewinner aus allen Anrufen unabhängig von der Durchwahl ermittelt. Die Konfiguration und Gewinner-Ermittlung erfolgt durch den Kunden über die Anwahl einer 01805-Rufnummer mit DTMF-Auswahlmü. Die Gewinner-Ermittlung erfolgt per Zufallsgenerator. Der Kunde kann Anruferzahlen ermitteln und Aktionszeiträume festlegen.

Für hiervon abweichende Voting-Dienste ist ein gesondertes Angebot der EWE TEL einzuholen (individueller Dienst).

Fortsetzung auf Seite 2

Leistungsbeschreibung

EWE TEL *Service*rufnummern

Seite 2 von 2

6.4 0700 *personal*

6.4.1 Anrufweiterleitung

Auf Wunsch des Kunden leitet EWE TEL gegen den in der Preisliste bestimmten Aufpreis die bei der *Service*rufnummer eingehenden Anrufe im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten gemäß dem vereinbarten Routing-Schema an eine oder mehrere Zielrufnummern weiter. Bei der Zielrufnummer, auf die die Anrufe weitergeleitet werden, muss es sich um eine Rufnummer in einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz handeln (außer *Service*- und Notrufnummern). Der Kunde kann dabei über eine Sperrliste (Blacklist) aus den bei der *Service*rufnummer ankommenden Anrufen bis zu 10 voll- oder teilqualifizierte Rufnummern von der Weiterleitung zu den Zielrufnummern ausschließen. Anrufer, die durch die Blacklist vom Kunden ausgeschlossen sind, werden automatisch auf die zugehörige Voicebox weitergeleitet. Die Zeitfenster dürfen die Grenze eines Tages nicht überschreiten. Bei Überschneidung zwischen zwei Zeitfenstern gilt die Grenze des erstgenannten Zeitfensters.

Abweichend von den unter 2.3 beschriebenen Routing-Schemata gilt folgendes Routing-Schema:

Der Kunde kann bis zu 9 Zielrufnummern (zusätzlich zu dem nicht durch den Kunden veränderbaren Ziel „Voicebox“) und bis zu 5 Zeitfenster angeben. Beginn und Ende eines jeden Zeitfensters ist durch den Wochentag und die Uhrzeit (minutengenau) zu bestimmen. Jedem Zeitfenster können bis zu vier Zielrufnummern dergestalt zugeordnet werden, dass Anrufe innerhalb des Zeitfensters zu einer der Zielrufnummern weitergeleitet werden. Ist einem Zeitfenster mehr als eine Zielrufnummer zugeordnet, wird der Anruf zunächst auf die erstgenannte Zielrufnummer weitergeleitet. In einer Standardrufnummernkette kann der Kunde bis zu vier der Zielrufnummern dergestalt zuordnen, dass Anrufe außerhalb der definierten Zeitfenster zu einer der Zielrufnummern weitergeleitet werden. Sind der Standardrufnummernkette mehr als eine Zielrufnummer zugeordnet, wird der Anruf zunächst auf die erstgenannte Zielrufnummer weitergeleitet. Kommt innerhalb der im Routing-Schema hierfür bestimmten Zeit (Rufdauer) keine Verbindung zustande, wird der Anruf auf die im Schema nachfolgende Zielrufnummer weitergeleitet. Soweit das Routing-Schema eine dritte und vierte Zielrufnummer vorsieht, gilt das vorstehende Verfahren entsprechend. Der Kunde bestimmt die Rufdauer sekundengenau.

Der Kunde kann die in der Standardrufnummernkette und den Zeitfenstern angegebenen Routing-Schemata umgehen, indem er ein alternatives Begleitziel (Zielrufnummer „Follow-Me“) aktiviert.

EWE TEL stellt dem Kunden eine „Do-not-disturb“-Funktion mit einer Vorzugsliste („Whitelist“) zur Verfügung. In der Whitelist kann der Kunde bis zu 10 teil- oder vollqualifizierte Rufnummern angeben. Aktiviert der Kunde die „Do-not-disturb“-Funktion, erreichen ihn ausschließlich Anrufer, deren Rufnummer in der Whitelist enthalten ist. Anrufer, deren Rufnummer nicht durch die Whitelist erfasst werden, werden, sofern die Do-not-disturb-Funktion aktiviert ist, automatisch auf die zugehörige „Voicebox“ weitergeleitet.

6.4.2 Online-Manager

EWE TEL stellt dem Kunden zur Verwaltung der Zielrufnummern einen im Preis enthaltenen **Online-Manager** zur Verfügung, der folgende Leistungen beinhaltet: die Verwaltung der Zielrufnummern für die Standardrufnummernkette sowie für die Zeitfenster, die Verwaltung der Blacklisteinträge, die Verwaltung der Whitelisteinträge sowie die Verwaltung einer PIN für den Zugriff auf die Steuerung per Telefon. Die PIN für den Zugriff auf die Steuerung per Telefon muss mindestens 4-stellig und höchstens 6-stellig sein. Voraussetzung für die Nutzung des Online-Managers durch den Kunden ist ein Zugang zum Internet und ein Web-Browser, der die SSL-Verschlüsselung unterstützt und Cookies akzeptiert. Internetzugang und Browser sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Ziffer 5 dieser Leistungsbeschreibung findet bei 0700 *personal* keine Anwendung.

6.4.3 Steuerung per Telefon

EWE TEL stellt dem Kunden eine Zugriffssteuerung per Telefon zur Verfügung. Mit Hilfe dieser Zugriffssteuerung kann der Kunde die Funktion Follow-Me aktivieren, deaktivieren und die Zielrufnummer für Follow-Me verwalten. Der Kunde kann mit der Zugriffssteuerung die Funktion Do-not-disturb aktivieren und deaktivieren. Darüber hinaus kann der Kunde seine Voicebox abhören. Voraussetzung zur Nutzung der Steuerung per Telefon ist ein Telefon mit DTMF-Wahlverfahren.

6.5 Office komfort

Bei dem Produkt EWE TEL *Office komfort* leitet EWE TEL Verbindungen, die bei der vom Kunden angegebenen Rufnummer eines EWE TEL *direct*-Anschlusses (Ziffer 4 des Auftragsformulars) ankommen, zu einer dritten Rufnummer (Zielrufnummer) weiter. Der EWE TEL *direct*-Anschluss ist nicht Gegenstand dieses Vertrags. Bei der Zielrufnummer, auf die die Verbindungen weitergeleitet werden, muss es sich um eine Rufnummer in einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz handeln (ohne *Service*- und Notrufnummern). Der Kunde richtet die Zielrufnummer über eine Internetoberfläche (Online-Manager für *Office komfort*) ein. Der Kunde bestimmt die Rufdauer in Schritten von jeweils 5 Sekunden. Die maximale Rufdauer beträgt 30 Sekunden. Die Möglichkeit des Erhalts von Statistiken (Ziffer 5.2) besteht nicht für den Online-Manager für *Office komfort*. Die Möglichkeit des ursprungsabhängigen Routing-Schemas mit einem Zeitfenster (Ziffer 2.3.2), des ursprungsüberprüften Routing-Schemas (Ziffer 2.3.3) sowie des quotenabhängigen Routing-Schemas (Ziffer 2.3.4) besteht nicht für den Online-Manager für *Office komfort*. EWE TEL verwendet für die Leistungserbringung des Dienstes aus technischen Gründen eine separate Rufnummer, die EWE TEL ohne Mitteilung an den Kunden ändern kann und die auf der Rechnung an den Kunden als Leistungsbezeichnung erscheinen kann. Eine Zuteilung dieser Rufnummer an den Kunden erfolgt nicht.

Soweit für die Rufnummer, für die der Dienst *Office komfort* eingerichtet ist (Ziffer 4 des Auftragsformulars) eine individuelle Sperrliste für abgehende Verbindungen eingerichtet ist, greift diese Sperrliste nicht für Verbindungen, die über EWE TEL *Office komfort* weitergeleitet werden.

Soweit der Kunde eine individuelle Sperrliste für Verbindungen zu der Rufnummer, für die der Dienst *Office komfort* eingerichtet ist (Ziffer 4 des Auftragsformulars) eingerichtet hat, greift diese Sperrliste nicht für Verbindungen, die über EWE TEL *Office komfort* zur Zielrufnummer weitergeleitet werden. Das gilt nicht, soweit die Rufnummer, für die der Dienst *Office komfort* eingerichtet ist, gleichzeitig als Zielrufnummer eingerichtet ist.

Eine etwaige Gebührensperrung bei der Rufnummer, für die der Dienst *Office komfort* eingerichtet ist, gilt nicht für Verbindungen, die über *Office komfort* weitergeleitet werden.

7. Verfügbarkeit, Entstörung

7.1 Die mittlere Verfügbarkeit der Weiterleitung von der *Service*rufnummer bzw. der Rufnummer, für die der Dienst *Office komfort* eingerichtet ist, zur Zielrufnummer beträgt 97,5 % je 12-Monats-Zeitraum.

7.2 Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den *Service*rufnummern der EWE TEL zur Verfügung. Störungen der EWE TEL *Service*rufnummer werden vom EWE TEL-Störungsdienst in der Regel innerhalb von 24 Stunden beseitigt, wenn die Beseitigung innerhalb des EWE TEL-Netzes möglich ist. Bei Eingang der Störungsmeldung an Samstagen, Sonn- oder Feiertagen beginnt die Regelstörfrist am nächsten Werktag. Störungen werden innerhalb der vorgenannten Störungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die *Service*rufnummer (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. EWE TEL wird den Kunden auf Wunsch über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung informieren.

7.3 Bei einer von der Entgegennahme von Störungsmeldungen der Regelstörfrist erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe von € 25,-, die mit EWE TEL-Forderungen verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

Stand: 01. April 2007