

# Leistungsbeschreibung Internet & Telefonie

Stand: 05.12.2025

## 1. Präambel

- 1.1. Der Leistungsumfang für Telekommunikationsdienstleistungen der ONENEO GmbH, im Folgenden „ONENEO“, bestimmt sich nach der Auftragsbestätigung, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für Internet- und Telefonie-Produkte von ONENEO laut aktueller Produktpreisliste.

## 2. Internetleistungen

- 2.1. Zugang zum Internet: ONENEO ermöglicht dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet standardmäßig mittels einer privaten IPv4-Adresse und Carrier-Grade NAT (CG-NAT) sowie bei technischer Verfügbarkeit mittels IPv6. Ist eine statische IPv4-Adresse oder ein IPv4-Subnetz Bestandteil des Vertrages, kann es aus technischen oder betrieblichen Gründen erforderlich sein, die zugewiesene IP-Adresse bzw. den Adressbereich zu ändern. In einem solchen Fall wird ONENEO den Kunden rechtzeitig informieren. Aus technischen Gründen kann nach ca. 24 Stunden ununterbrochener Nutzung eine automatische Trennung der Internetverbindung erfolgen. Der Kunde kann die Verbindung anschließend unmittelbar wiederherstellen. Werden mehrere breitbandige Internetzugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, kann es zu gegenseitigen Beeinflussungen kommen, die nicht im Einflussbereich von ONENEO liegen.
- 2.2. Verantwortungsbereich ONENEO: Die Funktionsfähigkeit von Telekommunikationsdiensten, Servern oder sonstigen Internetdiensten Dritter sowie der Zugang zu diesen Diensten gehören nicht zum Leistungsumfang von ONENEO. Ebenso sind die Einrichtung, Bereitstellung und Entstörung der beim Kunden benötigten technischen Infrastruktur (z. B. Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser) nicht Bestandteil der Dienstleistung.
- 2.3. Netzabschluss und Hausanschluss (FTTH): Bei einem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs. 2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle des Medienkonverters den Netzabschlusspunkt.
- 2.4. Nutzungsvoraussetzungen & Sicherheit: Der Aufbau einer Internetverbindung ist ausschließlich über den bei ONENEO gebuchten Anschluss erlaubt. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen für den Schutz seines Internetzugangs zu treffen, z. B. Virenschutzprogramme, Firewalls oder Anti-Spam-Software. Internetzugangs- und Telefondienste – auch zu den Notrufnummern 110 und 112 – sind nur über Endgeräte mit eigener Stromversorgung des Kunden nutzbar. Eine Stromversorgung der Endgeräte über das Telekommunikationsnetz von ONENEO ist nicht möglich.
- 2.5. Endgerätekompatibilität: ONENEO weist darauf hin, dass ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und Schnittstellenstandards zur Nutzung im Netz von ONENEO geeignet sind. Ältere Geräte oder veraltete Firmware können die Verbindung zum Netz verhindern oder die Übertragungsqualität beeinträchtigen.
- 2.6. Eigenschaften des Internetzugangs: Die bereitgestellten Internetprodukte ermöglichen einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Zugang zum Internet mit der vertraglich vereinbarten Bandbreite. Dieser Zugang ist ausschließlich für den jeweils beauftragten Anschluss des Kunden vorgesehen. Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt. Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit. Hinweis: ONENEO behält sich vor, Kunden aus technischen Gründen über ADSL zu versorgen. In diesem Fall beträgt die maximale Upload-Geschwindigkeit 1 Mbit/s.

- 2.7. Einflussfaktoren auf die Geschwindigkeit: Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit am Kundenanschluss hängt von verschiedenen Faktoren ab. Diese sind u.a.:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

- 2.8. Verkehrsmanagement: ONENEO behandelt grundsätzlich alle Datenpakete gleich. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## 3. Telefonieleistungen

- 3.1. Anschluss: ONENEO stellt dem Kunden – soweit im gebuchten Produkt enthalten – Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung. Die Art der Ausführung der Anschlüsse liegt im Ermessen von ONENEO, sofern diese für den Kunden technisch gleichwertig und zumutbar ist. Die Verlegung neuer Leitungen und Anschlussdosen ist nur dann Bestandteil der Leistung, wenn dies ausdrücklich im Vertrag oder der Auftragsbestätigung geregelt ist. Je nach Produkt stellt ONENEO mindestens einen Sprachkanal zur Verfügung. Die Anzahl gleichzeitig möglicher abgehender Gespräche kann gemäß aktueller Preisliste erweitert werden.
- 3.2. Rufnummern:
  - Zuteilung von Rufnummern: Je nach Produkt erhält der Kunde mindestens eine Rufnummer sowie – auf Wunsch – bis zu neun weitere aus dem von ONENEO verwalteten Rufnummernkontingent (Zuteilung durch die Bundesnetzagentur). Soweit dem Kunden Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde im gleichen Ortsnetz mit der gleichen Ortsnetzkennzahl (Vorwahl) verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und der regulatorischen Vorgaben an Stelle neuer Rufnummern die bereits zugeteilten Rufnummern weiter nutzen (Portierung).
  - Anbieterwechsel (Portierung) Beauftragt der Kunde die Rufnummernmitnahme, wird ONENEO den Auftrag im Namen des Kunden beim bisherigen Anbieter einreichen. Die Durchführung liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des abgebenden Anbieters. Die Leistungspflicht von ONENEO beginnt mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer. Der Portierungsauftrag ist auch nachträglich möglich, solange die Rufnummer noch dem Kunden zugeordnet ist. Hinweis: Einige Netzbetreiber erfordern, dass zum Zeitpunkt der Portierung der Vertrag noch aktiv ist. Dies liegt außerhalb des Einflussbereichs von ONENEO.
- 3.3. Verbindungen
  - Herstellen von Verbindungen: Über den Anschluss können – vorbehaltlich bestehender Vereinbarungen mit Drittnetzbetreibern – Verbindungen zu nationalen und internationalen Zielen sowie zu Mobilfunk- und Sonderrufnummern hergestellt werden. Einschränkungen aufgrund unterschiedlicher technischer Standards in Fremdnetzen sind möglich. Die Verbindungen werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit

einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

- Sperren und Einschränkungen: Verbindungen zu bestimmten Vorwahlen können gesperrt sein (vgl. Preisliste). Servicrufnummern mit Offline-Billing gemäß Vorgabe der BNetzA sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz von ONENEO nicht erreichbar. ONENEO ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen (z.B. zu stellende Sicherheiten in angemessenem Umfang) freizuschalten. Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von ONENEO können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (z.B. Callthrough oder Preselection). Soweit ONENEO den Zugang zu Diensten Dritter anbietet (z.B. Auskunftsdienst oder andere sog. Mehrwertdienste), hat ONENEO keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn ONENEO den Dienst in der Preisliste nennt.
- Notrufe: Aufgrund der Stromversorgung der Endgeräte über das hausinterne Stromnetz können bei einem Stromausfall keine Gespräche – auch Notrufe – geführt werden. **Ein Notruf ist daher bei Stromausfall nicht möglich.** Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefoniedienstleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschlussadresse vereinbart wurde. (Siehe hierzu AGB 6.12)

- 3.4. Standardleistungsmerkmale: Der Anschluss unterstützt folgende Leistungsmerkmale. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde über ein geeignetes Endgerät verfügt.
  - Anzeige der Rufnummer des Anrufers: Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
  - Übermittlung der eigenen Rufnummer: Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Eine Deaktivierung ist fallweise möglich (außer bei Notrufen).
  - Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ! Box: Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ! Box (Einstellung) durch den Kunden.
  - Anrufweitzerschaltung: Ankommende Verbindungen können zu einer anderen Nummer weitergeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss von ONENEO zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird. Hinweis: Der Kunde ist verpflichtet, die Zielperson über die Weiterleitung zu informieren und deren Einverständnis sicherzustellen.
  - Verbindungssperre: Der Kunde kann an seinem Anschluss von ONENEO abgehende und eingehende Verbindungen selbst sperren.
  - Änderung der Rufnummer: Auf Wunsch des Kunden kann eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von ONENEO zur Verfügung gestellt werden.
- 3.5. Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale: ONENEO erbringt die nachfolgend aufgeführten zusätzlichen Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt. Die Nutzung dieser Leistungen setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.
  - Fangschaltung: Bei begründetem Verdacht auf belästigende oder bedrohliche Anrufe kann auf schriftlichen Antrag und Nachweis eine Fangschaltung eingerichtet werden.
- 3.6. Leistungseinschränkungen:
  - Sonderdienste (Alarm- / Brandmeldeanlagen, Hausnotruf, EC-Kartenterminals etc.): Die Nutzung von Sonderdiensten Dritter (z.B. Alarmanlagen, Hausnotrufe, etc.) erfolgt auf eigene Verantwortung des Kunden. Aufgrund unterschiedlicher technischer Voraussetzungen (Endgeräte, Software, Schnittstellen) kann ONENEO keine Funktionsgarantie übernehmen. Es liegt in der

Verantwortung des Kunden, die Funktionsfähigkeit selbst zu prüfen.

- 3.7. Eintrag Endnutzerverzeichnis: Auf Wunsch übermittelt ONENEO die Rufnummer sowie Namen und Anschrift des Kunden an einen Anbieter von Endnutzerverzeichnissen, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind. Die übermittelten Daten dienen als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Der Eintrag erfolgt auf Basis der Anschlussadresse, sofern keine andere Angabe erfolgt. ONENEO haftet nur für die korrekte Übermittlung der Daten, nicht jedoch für Fehler durch den Verzeichnisanbieter.
- 3.8. Standardtarif: Die jeweils gültigen Tarifmerkmale ergeben sich aus der Produktpreisliste. Für gebuchte Flatrates gelten die ergänzenden Regelungen gemäß AGB, Ziffer 7.
4. Kundenservice und Online-Selbstverwaltung
  - 4.1. Die Kundenbetreuung von ONENEO ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten derzeit unter 09289 / 85 75 85 0 erreichbar. Alternativ können Anfragen über das Kundenportal übermittelt werden. Im Kundenportal lassen sich Kunden- und Vertragsdaten verwalten sowie Online-Rechnungen abrufen. Sofern vertraglich vereinbart, ist dort auch der Einzelverbindungs nachweis (EVN) einseh- und herunterladbar. Jeweils aktuelle Kontaktinformationen findet der Kunde unter [www.oneneo.net/kontakt/](http://www.oneneo.net/kontakt/)
5. Störungen
  - 5.1. Allgemeines: ONENEO beseitigt Störungen der technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich hierfür aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten die nachfolgenden Regelungen.
  - 5.2. Annahme der Störungsmeldung: ONENEO nimmt Störungsmeldungen ausschließlich telefonisch unter der derzeit gültigen Servicenummer 09289 / 85 75 85 0 entgegen. Jeweils aktuelle Kontaktinformationen findet der Kunde unter [www.oneneo.net/kontakt/](http://www.oneneo.net/kontakt/)
  - 5.3. Entstörungsfrist: ONENEO beseitigt gemeldete Störungen in der Regel innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung, sofern der Kunde die Störung nicht selbst zu vertreten hat und die Ursachen im Einflussbereich von ONENEO liegen. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen. Störungsmeldungen, die wochentags (Montag bis Freitag) zwischen 8:00 und 20:00 Uhr eingehen, werden ab diesem Zeitpunkt bearbeitet. Meldungen außerhalb dieser Zeiten gelten ab dem nächsten Werktag (Montag bis Freitag, 8:00 Uhr) als eingegangen. Fällt das Ende der Frist auf einen gesetzlichen Feiertag, verlängert sich diese bis zum nächsten Werktag. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung. Die Störung gilt als beseitigt, sobald die vertragsgemäße Leistung (gegebenenfalls vorübergehend mit vertretbaren Qualitätseinschränkungen) wieder nutzbar ist.
  - 5.4. Technikereinsatz: Falls erforderlich, wird ein Technikereinsatz gemeinsam mit dem Kunden vereinbart. Die Einsatzzeiten sind Montag bis Donnerstag zwischen 8:00 und 16:30 Uhr sowie freitags zwischen 8:00 und 13:00 Uhr. Kann ein Einsatz aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht stattfinden, wird ein neuer Termin vereinbart. Eventuell anfallende Zusatzkosten (z. B. erneute Anfahrt) können dem Kunden in Rechnung gestellt werden. In diesem Fall verlängert sich die Entstörungsfrist entsprechend. Erfolgt trotz mehrmaliger Versuche keine erfolgreiche Terminvereinbarung, gilt die Entstörungsfrist als ausgesetzt, bis eine Mitwirkung des Kunden erfolgt.
  - 5.5. Rückmeldung: Dauert eine Störung länger als einen Kalendertag, informiert ONENEO den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Behebung und getroffene Maßnahmen. Nach Abschluss der Entstörung erfolgt eine Benachrichtigung per Telefon oder E-Mail, sofern entsprechende Kontaktdaten hinterlegt sind. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb dieser Frist dokumentiert wurde. ONENEO führt hierzu einen Störungsvorgang. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde.
  - 5.6. Fernzugriff: Zur Sicherstellung des technischen Supports verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit vom Hersteller freig-

gebener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. ONENEO kann per Fernwartung Konfigurationen und Software-Updates durchführen. Die Durchführung technischer Supportleistungen kann eingeschränkt oder ausgeschlossen sein, wenn Konfigurationen am Endgerät vorgenommen wurden, die den Fernzugriff verhindern.

- 5.7. Mitwirkungspflicht: Der Kunde ist verpflichtet, im Rahmen der Entstörung mitzuwirken. Dazu gehört insbesondere:
- Gewährung des Zugriffs auf die eingesetzten Telekommunikationseinrichtungen
  - Zutritt zum Grundstück und zu technischen Einrichtungen
  - Anwesenheit bei Vor-Ort-Terminen sowie Bereitstellung aller notwendigen Informationen,
  - Durchführung einfacher und zumutbarer Handlungen (z. B. Neustart des Endgeräts, Übermittlung von Supportdaten, Neuansmeldung betroffener WLAN- oder DECT-Endgeräte)

## 6. Entschädigungsleistungen

- 6.1. Entschädigung für vollständige Ausfälle von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs: Wird eine vollständige Störung von Telefondiensten oder des Internetzugangs nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben, kann der Kunde ab dem dritten Tag eine Entschädigung verlangen. Diese beträgt:
- am dritten und vierten Tag: 5 Euro oder 10 % des Monatsentgelts (je nachdem, welcher Betrag höher ist),
  - ab dem fünften Tag: 10 Euro oder 20 % des Monatsentgelts (je nachdem, welcher Betrag höher ist)
- Ein vollständiger Ausfall im Sinne dieser Regelung liegt nur vor, wenn der Dienst durchgängig und vollständig über mindestens 24 Stunden nicht verfügbar ist. Eine Entschädigung ist ausgeschlossen, wenn die Störung durch den Kunden verursacht wurde oder auf gesetzlich vorgesehene Maßnahmen (z. B. gemäß TKG, EU-Verordnung 2015/2120), behördliche Anordnungen oder höhere Gewalt zurückzuführen ist. Wird durch den Kunden eine Minderung gemäß § 57 Abs. 4 TKG geltend gemacht, ist diese auf die Entschädigung nach § 58 Abs. 2 TKG anzurechnen. Ein weitergehender Schadensersatzanspruch des Kunden bleibt unberührt, ist jedoch ebenfalls auf die Entschädigung anzurechnen und umgekehrt.
- 6.2. Sonstige Entschädigungsleistungen:
- Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG: Wird der Dienst des Kunden im Rahmen eines Anbieterwechsels, bei dem ONENEO als abgebender Anbieter auftritt, länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde eine Entschädigung verlangen. Voraussetzung ist, dass ONENEO die Unterbrechung zu vertreten hat. Die Entschädigung beträgt pro Arbeitstag der Unterbrechung 10 Euro oder 20 % des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts (bei gleichbleibendem monatlichem Entgelt). Das Recht auf einen weitergehenden Schadensersatz bleibt unberührt. Entschädigung und Schadensersatz sind gegenseitig anzurechnen.
  - Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG: Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen zum vereinbarten Termin, spätestens jedoch am darauffolgenden Arbeitstag. Erfolgt die Aktivierung verspätet aus Gründen, die ONENEO zu vertreten hat, kann der Kunde eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro pro weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Weitere Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. Entschädigung und Schadensersatz sind gegenseitig anzurechnen.
  - 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 von ONENEO bestätigter Kundendienst- oder Installationstermin im Zusammenhang mit einer Entstörung, einem Anbieterwechsel oder einem Umzug nicht eingehalten, kann der Kunde eine Entschädigung verlangen, sofern ONENEO die Versäumnis zu vertreten hat. Die Entschädigung beträgt je versäumtem Termin 10 Euro oder 20 % des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts (bei gleichbleibendem monatlichem Entgelt).
- 6.3. Wartung und Verfügbarkeiten: Zur Aufrechterhaltung und Verbesserung der Funktionalität sowie zur Integration neuer Technologien führt ONENEO regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Diese erfolgen in der Regel zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr. Während dieser Zeit kann

es zu kurzzeitigen Unterbrechungen oder Einschränkungen der Dienstleistung kommen. Diese Unterbrechungen gelten nicht als Störung im Sinne der Entstörungsregelung.

- 6.4. Verfügbarkeiten: Die Verfügbarkeit ist die Gesamtzeit innerhalb eines Kalenderjahres, in der ONENEO Sprach- und Datendienste bereitstellt. Sie wird in Prozent auf Jahresbasis berechnet. Der Service von ONENEO steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. ONENEO gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit der Services entsprechend folgender Auflistung:
- Daten-Dienste: 97 %
  - Sprach-Dienste: 97 %
- Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen: (Gesamtzahl Minuten des Jahres – Minuten der Nichtverfügbarkeit) / Gesamtzahl Minuten des Jahres Nicht berücksichtigt werden hierbei:
- Geplante Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
  - Ausfälle aufgrund höherer Gewalt oder außerhalb des Einflussbereichs von ONENEO
  - Fehler in Geräten, Leitungen oder Software des Kunden

## 7. Endgeräte

- 7.1. Für den Betrieb der Dienste empfiehlt ONENEO den Einsatz eines mit der Übertragungstechnik kompatiblen Endgeräts. Entsprechende Anschlussboxen werden zur Miete oder zum Kauf angeboten. Der Einsatz anderer Geräte kann die Funktionsfähigkeit der Dienstleistung beeinträchtigen oder unmöglich machen. Für Störungen, die auf den Einsatz nicht kompatibler oder nicht freigegebener Geräte zurückzuführen sind, übernimmt ONENEO keine Verantwortung. Schäden, die auf solche Geräte zurückzuführen sind, trägt der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.
- 7.2. Softwareaktualisierung: ONENEO ist berechtigt, auf den bereitgestellten Geräten Softwareaktualisierungen vorzunehmen, sofern diese zur Aufrechterhaltung der Stabilität, Sicherheit oder Erweiterung der Dienste erforderlich sind. Derartige Aktualisierungen erfolgen so, dass die Erreichbarkeit nur kurzfristig und zumutbar eingeschränkt ist.
- 7.3. Abruf von Informationen: Zur Sicherstellung eines stabilen Dienstbetriebs kann ONENEO automatisiert bestimmte Informationen vom Endgerät abrufen, wie z. B. Firmware Stand, Konfigurationsdaten oder Leistungsdaten. Weitere Daten (z. B. Netzwerkeinstellungen oder Protokolle) werden nur nach ausdrücklicher Einwilligung des Kunden im Rahmen eines Supportfalls erhoben. Passwörter des Kunden werden dabei nicht ausgelesen.
- 7.4. Kundeneigener Router: Kunden steht es frei, ein eigenes, mit dem Netz kompatibles Endgerät zu verwenden („Routerfreiheit“). ONENEO übernimmt jedoch keinen Support für kundeneigene Geräte. Kompatibilitätsprobleme oder Funktionsausfälle, die auf solche Geräte zurückzuführen sind, liegen in der Verantwortung des Kunden. Für die Einrichtung stellt ONENEO sämtliche erforderlichen Zugangsdaten sowie technische Informationen im Kundenportal zur Verfügung.