



**1 VORAUSSETZUNGEN**

Voraussetzung für die Bereitstellung und Nutzung ist die Verfügbarkeit eines Zugangs zum 5G-Mobilfunknetz der 1&1 am jeweiligen Wohnort.

**2 ALLGEMEINE LEISTUNGSMERKMALE DER 1&1 5G ZU HAUSE PAKETE**

**2.1 Tarifvarianten 1&1 Komplettpakete**

Die 1&1 Tarifvarianten 5G zu Hause werden in den nachfolgend beschriebenen Tarifarten angeboten:

- 1&1 5G zu Hause 100
- 1&1 5G zu Hause 250
- 1&1 5G zu Hause unlimited

Mit einem datenfähigen Endgerät und einem damit verbundenen Computer mit der Möglichkeit zum Aufbau einer TCP/IP Datenverbindung kann der Kunde über das 1&1-Netz Zugang zum Internet erhalten. Im Rahmen der 5G zu Hause Tarife hat der Kunde keinen Anspruch auf das Angebot bestimmter Inhalte oder den Zugang zu bestimmten Inhalten.

Die angebotenen Tarifvarianten bestehen aus einem Internetzugang und Telefonanschluss, der eine Flatrate für Gespräche ins deutsche Festnetz beinhaltet (2.9). Die Übertragung erfolgt über das IP/SIP-Protokoll.

Es ist lediglich eine stationäre Nutzung an dem vereinbarten Standort möglich. Eine Nutzung außerhalb des vereinbarten Standortes (mobile Nutzung) ist ausdrücklich nicht möglich.

**2.2 Service-Level**

Internetanschlüsse werden seitens 1&1 mit einer technischen Verfügbarkeit von 97% im Jahresmittel bereitgestellt.

Zeitweilige Störungen der Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen von 1&1 oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des 1&1-Netzes erforderlich sind, ergeben. 1&1 wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Schließlich kann die Übertragungsqualität durch atmosphärische und topographische Gegebenheiten sowie Hindernisse (z. B. Gebäude) gestört sein. Der vorstehende Absatz gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die 1&1 zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt.

**2.3 Technische Rahmenbedingungen bei 1&1 5G zu Hause**

**2.3.1 Übertragungsgeschwindigkeiten**

Für die Nutzung dieser Dienstleistungen sind eine in das 1&1-Netz eingebuchte SIM, ein mit der SIM zur Nutzung im 1&1-Netz geeignetes mobiles Endgerät nach dem 5G-Standard, sowie ggf. Zubehör erforderlich. Je nach gewähltem Tarif stehen folgende Übertragungsraten für paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:

Tarifvariante	Download	Upload	Highspeed-Datenvolumen
<b>1&amp;1 5G zu Hause 100</b>	bis zu 500 Mbit/s	bis zu 40 Mbit/s	100 GB/Monat
<b>1&amp;1 5G zu Hause 250</b>	bis zu 500 Mbit/s	bis zu 40 Mbit/s	250 GB/Monat
<b>1&amp;1 5G zu Hause unlimited</b>	bis zu 500 Mbit/s	bis zu 40 Mbit/s	unbegrenzt

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des 1&1-Netzes erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützt. Die jeweils tatsächlich erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit des 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 der Mobilfunkzelle, welche dem Kunden zugeordnet ist
- den physikalischen Leistungsparametern; diese ergeben sich u.a. aus der Entfernung des Anschlussorts des Kunden zur zugehörigen 5G-Zelle, Störsignalen und Reflexionen
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, Computer inkl. der darauf eingesetzten Software)

Vor Bestellung des Produkts erfolgt eine Verfügbarkeitsprüfung an der angegebenen Adresse. Eine Bestellung ist nur bei positiver Verfügbarkeit möglich. Die Verfügbarkeitsprüfung steht unter <https://dsl.1und1.de/flow/5g/5g-verfuegbarkeit-check> zur Verfügung.

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. Bei Erreichung von 80% bzw. 100%



des im Tarif bzw. High-Speed-Paket inkludierten Datenvolumens informiert 1&1 darüber via E-Mail an die im 1&1 Kundenaccount hinterlegte E-Mail-Adresse.

**2.3.2 Einschränkungen nach der Drosselung**

Die je nach gewähltem Tarif zur Verfügung stehende Bandbreite für Datenverbindungen wird ab einem bestimmten Datenvolumen (Upload und Download) im laufenden Daten-Abrechnungszyklus bei den Tarifen 1&1 5G zu Hause 100 und 1&1 5G zu Hause 250 auf maximal 384 kBit/s gedrosselt.

Das genaue Limit des Highspeed-Datenvolumens ist pro Tarif unterschiedlich und für den gewählten Tarif unter Punkt 2.3.1 zu entnehmen.

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. Beispielanwendungen können Sie der nachfolgenden Tabelle entnehmen:

	Datenverbrauch (geschätzt)	geschätzte Nutzungsszenarien mit 1 GB Highspeed-Volumen
<b>Instant Messaging (Text)</b>	ca. 10 kb je Text-Nachricht	nahezu unbegrenzt
<b>Fotos oder Songs (mp3) versenden</b>	ca. 3- 5 MB je Stück	ca. 200 Stück
<b>Video-Telephonie</b>	ca. 3- 5 MB/Minute	ca. 5 Stunden
<b>Audio-Streaming (SD)</b>	96 kbit/s – ca 2 MB je Lied	ca. 512 Lieder
<b>Audio-Streaming (HD)</b>	160 kbit/s – ca 3,5 MB je Lied	ca. 290 Lieder
<b>Video-Streaming (HD)</b>	ca. 6 MB/Minute	ca. 2,5 Stunden

**2.4 Datenabrechnungszeitraum**

Ab Beginn des nächsten Abrechnungszyklus wird die Drosselung wieder aufgehoben. Der Daten-Abrechnungszeitraum wird jeweils zum 1. eines Kalendermonats zurückgesetzt.

**2.5 Highspeed-Pakete**

Eine Buchung von zusätzlichen einmaligen Highspeed-Volumen kann über eine entsprechende Internetseite durchgeführt werden und ist ab Erreichung von 80 % des jeweiligen inkludierten Highspeed-Volumens möglich. Das gebuchte Highspeed-Paket wird schnellstmöglich nach Buchung aktiviert. Die Highspeed-Pakete sind nur innerhalb des aktuellen Daten-Abrechnungszeitraums gültig und können nicht auf den nachfolgenden Daten-Abrechnungszeitraum übertragen werden.

**2.6 Internetzugangseinstellungen**

Sofern nicht anders angegeben, können Datenverbindungen im 1&1-Netz ausschließlich mit der Zugangseinstellung (APN) "fwaint" hergestellt werden.

**2.7 Hardware-Tarifoptionen**

Zu den 1&1 5G zu Hause Produkten sind folgenden Hardwareoptionen verfügbar:

**2.7.1 1&1 Home Server 5G**

Die 1&1 HomeServer 5G Option beinhaltet den Home Server 5G in Verbindung mit 100GB Cloud-Speicher.

**2.7.2 1&1 Home Server+ mit 1&1 5G Außenantenne**

Die 1&1 HomeServer+ mit 1&1 5G Außenantenne Option beinhaltet den HomeServer+ mit 1&1 5G Außenantenne und 150GB Cloud-Speicher.

**2.7.3 1&1 5G zu Hause mit nicht von 1&1 gelieferten Routern**

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

- der Betrieb über eine physikalische SIM-Karte (Mini SIM, Micro SIM, Nano SIM)
- die Verwendung des Betriebsmodus 5G non standalone (NSA), 5G standalone (SA)
- die Verwendung der Frequenzbänder B1/n1, B7/n7, n78, optional: B3/n3, B8/n8, B20/n20, B28/n28
- Telefonie/VoIP: SIP-Protokoll auf Basis des durch die IETF im RFC 3261 definierten Standards.

**2.8 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.

**2.9 1&1 Telefon-Flat**

Die 1&1 Telefon-Flat ist ein Bestandteil aller 1&1 5G zu Hause Produkte und in der monatlichen Grundgebühr enthalten.

Der Pauschaltarif 1&1 Telefon-Flat umfasst alle Gespräche ins nationale Festnetz zu geographischen Ortsnetzziffernummern. 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.

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

**2.10 Verbindungen zu Servicernummern**

1&1 bietet die Erreichbarkeit vieler Servicernummern im Online-Abrechnungsverfahren an. Einzelne Rufnummern, insbesondere Nummern mit hohem Missbrauchspotenzial, kann 1&1 für alle Kunden sperren. Die erreichbaren Rufnummern sind in der Preisliste einsehbar.

### 2.11 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.

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.

Eine Sprachverbindung darf ausschließlich als Endkunde im dafür üblichen Umfang aufgebaut werden. Die Nutzung dieser Tarife für automatisch generierte Verbindungen, zu Zwecken der Weiterveräußerung oder zum Betrieb kommerzieller Dienste, insbesondere zum Angebot eigener Telekommunikations-Dienstleistungen sowie für eine Standleitung, sind unzulässig.

Um missbräuchliche Nutzung Einzelner auszuschließen, behält sich 1&1 das Recht vor, bei einer Nutzung von mehr als 15.000 Minuten pro Abrechnungszeitraum für nationale Standardgespräche das Vertragsverhältnis 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 hinaus gehenden Schadensersatzanspruchs, sowie die Sperre von Rufnummern, die solche Verbindungen herstellen, bleibt 1&1 vorbehalten.

### 2.12 Telefonbucheintrag

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

- Telefonauskunft
- Gedruckte Medien
- Elektronische Medien

Zusätzlich kann die "Inversssuche" (Rückwärtssuche, d. h. Suche basierend auf der Angabe der Rufnummer nach Namen & Adresse) erlaubt werden. Eine Unterscheidung, ob es sich bei der Rufnummer um eine Telefon-, Fax- oder Telefon- und Faxnummer handelt, kann ebenfalls hinterlegt werden. Die Löschung oder Änderung von Einträgen ist jederzeit möglich.

### 2.13 Verbindungsübersicht

Die Verbindungsübersicht, die der Kunde auf Wunsch monatlich erhält, listet entgeltpflichtige und unentgeltliche Verbindungen mit Angabe von Datum, Beginn, Dauer und/oder übertragenem Datenvolumen und Höhe des einzelnen Entgeltes möglich.

## 3 1&1 SERVICE-VERSPRECHEN

### 3.1 Die 1&1 Service Card

Die 1&1 Service Card für 1&1 5G zu Hause beinhaltet 4 Komponenten:

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

Details:

### 3.2 WLAN-Versprechen

Das 1&1 WLAN-Versprechen umfasst die Beratungsdienstleistung für 1&1 5G zu Hause Kunden zur Vernetzung von WLAN-Geräten im 1&1 Heimnetzwerk des Kunden durch 1&1 Experten per Fern-Support.

### 2.14 Rechnung

1&1-Kunden wird monatlich eine elektronische Rechnung kostenfrei zugestellt.

### 2.15 Router

Empfohlen ist die Verwendung des 1&1 Internetanschlusses mit einem von 1&1 gelieferten Router.

Bei der Verwendung von alternativen Geräten muss sichergestellt sein, dass diese die definierten Mindeststandards (unter 2.7.3) für einen reibungslosen Betrieb erfüllen.

### 2.16 SIM-Sicherheit

1&1 ermöglicht es dem Kunden, u.a. telefonisch oder per Internet, Informationen zu seinem Vertragsverhältnis zu erhalten und bestimmte Änderungen im Rahmen des bestehenden Vertrags vorzunehmen. Für die Nutzung der SIM und - sofern dies technisch von 1&1 vorgesehen ist - einzelner Dienste erhält der Kunde eine/mehrere von ihm veränderbare persönliche Identifikationsnummer/n (PIN). Die SIM wird bei Auslieferung ohne aktivierte PIN bereitgestellt. Die PIN-Anfrage kann vom Kunden bei Bedarf aktiviert werden.

Sofern die PIN-Abfrage zum Einbuchen in das 1&1 Netz eingerichtet ist, wird die SIM bei dreimaliger Falscheingabe der PIN gesperrt. Sie kann durch Eingabe der PUK (auch unter Super-PIN bekannt) entsperrt werden. Nach wiederholter Falscheingabe der PUK wird die SIM dauerhaft unbrauchbar. Der Kunde wird alle ihm zur Verfügung gestellten Kennwörter bzw. Identifikationsnummern, insbesondere PIN, PUK und Internet-Kennwort vertraulich behandeln und vor dem Zugriff unbefugter Dritter schützen.

### 2.17 Drohende Netzüberlastung

Soweit die Überlast einer Funkzelle droht und dies erforderlich ist, führt 1&1 Verkehrsmanagement-Maßnahmen durch, um den Verkehrsfluss in dem Ausnahmefall einer lokalen Netzüberlastung zu optimieren. Darüber hinaus führt 1&1 angemessene Verkehrsmanagement-Maßnahmen durch, soweit und solange dies erforderlich ist, um auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder Bedrohungen oder Schwachstellen zu reagieren oder um einen Verstoß gegen gesetzliche Vorgaben, die im Einklang mit dem Unionsrecht stehen, zu unterbinden.

### 2.18 Nutzungsbereich

Nationales und internationales Roaming ist im Rahmen von 1&1 5G zu Hause nicht möglich. Das Angebot ist ausschließlich stationär und an dem jeweils vereinbarten Standort verfügbar. Eine mobile Nutzung ist nicht möglich.

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein:

- Die WLAN-Geräte müssen mindestens einen der WLAN-Standards IEEE 802.11 b/g/n/a/ac/ax, und WPA 2/WPA 3 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 am 1&1 HomeServer 5G oder 1&1 HomeServer+ mit 1&1 5G Außenantenne 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.
- Die Störung gilt im Rahmen der 1&1 Funktionsgarantie als behoben, sofern der Grund für den Ausfall aufgelöst wurde.
- Bei Störungen im Bereich Hardware, die einen Austausch zur Folge haben, bemüht sich 1&1 diesen schnellstmöglich zu vollziehen. (siehe Abschnitt unten ‚Austausch von defekten Geräten‘)
- Die Funktionsgarantie gilt nicht bei hardwarebedingtem Ausfall bei Tarifen ohne 1&1 HomeServer 5G oder HomeServer+ mit 1&1 5G Außenantenne, wenn der Router Grund des Ausfalls ist.
- Bei fehlerhafter Konfiguration oder Verkabelung seitens des Kunden, einzelnen Internet-Verbindungsabbrüchen und sofern der Kunde seine Mitwirkungspflicht (z.B. Änderung Standort des Routers, telefonische Erreichbarkeit, eingeschalteter Router und Zugriff durch einen 1&1 Mitarbeiter auf den Router) verletzt, können keine weiteren Ansprüche abgeleitet werden.

Folgende Ausschlüsse gelten:

- Das 1&1 WLAN-Versprechen umfasst nur die Herstellung der Konnektivität des Geräts mit dem WLAN-Netz. Beratung zur generellen Bedienung des Geräts oder einzelner Applikationen ist nicht Umfang des 1&1 WLAN-Versprechen.
- Bei Bestellungen ohne 1&1 HomeServer 5G oder HomeServer+ mit 1&1 5G Außenantenne, sowie die Nutzung Ihres Anschlusses ohne 1&1 Router, ist das 1&1 WLAN-Versprechen aus technischen und operativen Gründen nicht, bzw. nur eingeschränkt verfügbar.
- Für WLAN-Geräte, auf denen veraltete Treiber und Software installiert sind, ist keine Beratung möglich. Dies gilt besonders für Betriebssysteme, die vom Hersteller nicht mehr unterstützt werden. Betriebssystem-Support ist generell von der Beratungsdienstleistung ausgeschlossen.
- Bei Vorliegen von externen Störeinflüssen und nicht änderbaren örtlichen Gegebenheiten (z. B. Radar- oder Funkstörungen, schlecht isolierte Leitungen oder technisch isolierte oder abgeschirmte Räumlichkeiten) ist nur eingeschränkte Unterstützung möglich.
- Für sicherheitsrelevante Systeme wie z.B. Alarm-, Brandmelde- und Hausnotrufanlagen ist keine Beratung möglich.
- Für Folgeprobleme, die durch die Änderung von Geräteeinstellungen im Rahmen der Beratung oder durch unsachgemäße Eingriffe des Kunden entstehen, wie z.B. der Verlust von Daten, übernimmt 1&1 keine Haftung. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen bleibt unberührt.
- 1&1 führt in unregelmäßigen Abständen eine automatische Aktualisierung der Firmware der von 1&1 zur Verfügung gestellten Hardware durch. Dies erfolgt unter Nutzung des TR-069 Protokolls. Die Updates dienen u. a. dazu, die Service-Qualität, sowie die optimale Funktionalität im Hinblick auf neue Services sicherzustellen. Der Kunde erklärt sich mit der Durchführung dieser Updates einverstanden. Dem Kunden ist bekannt, dass die Funktionalität der Hardware während der Dauer des Firmware-Updates kurzfristig eingeschränkt sein kann. Sollte kein Update gewünscht werden, kann diese Funktion seitens der Kunden ausgeschaltet werden.  
1&1 weist darauf hin, dass bei Störungen 1&1 von jeder Haftung auszuschließen ist, falls die Aktualisierungsfunktion oder das TR-069 Protokoll durch den Kunden manuell abgeschaltet wurde. Die Haftungsregelungen in Ziff. A. 13 der AGB der 1&1 Telecom GmbH bleiben hiervon unberührt.
- 1&1 ist berechtigt, ihre vertraglichen Leistungen vorübergehend ganz oder teilweise einzustellen, soweit dies für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Netzbetrieb erforderlich ist. Dauert eine solche Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zu einer entsprechenden Minderung des monatlichen Basispreises berechtigt. Gesetzliche Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

Austausch von defekten Geräten:

1. **Beauftragung:**
  - Ein Austausch kann über den Kundenservice beauftragt werden. Lässt sich die gemeldete Störung nicht telefonisch lösen, kann ein Austausch der Hardware angeboten werden.
2. **Geltungsbereich:**
  - Innerhalb der Garantie: Austausch erfolgt kostenlos durch den von 1&1 beauftragten Dienstleister gegen ein gleiches oder ein vergleichbares Gerät.
  - Außerhalb der Garantie: Tritt das technische Problem bzw. der Mangel an einem Router von 1&1 nach dem Ablauf der Garantiezeit auf, so bietet 1&1 ein gleichwertiges Gerät zu einem Vorteilspreis an.
3. **Ablauf:**
  - Im Falle eines Hardware-Tauschs erfolgt der Zugang des neuen Geräts per Vorablieferung. Dabei wird dem Kunden mit dem Austausch-Gerät auch ein Retouren-Label zugesendet, das innerhalb von 30 Tagen für die Rücksendung zu verwenden ist.

**3.3 Funktionsgarantie**

Die 1&1 Funktionsgarantie gilt während der gesamten Vertragslaufzeit und bezieht sich auf den Ausfall des Internetanschlusses (z.B. Power-LED am Router blinkt und es besteht keine Verbindung).

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

Sendet der Kunde das defekte oder das Austausch-Gerät nicht innerhalb von 30 Tagen vollständig an 1&1 zurück, so behält sich 1&1 vor, dem Kunden den vom jeweiligen Hersteller festgelegten unverbindlichen Verkaufspreis in Rechnung zu stellen.

- Als Versandart stehen folgende zur Auswahl:
  - o Vorablieferung Overnight (Bedingungen siehe 3.9 Abschnitt 1)
  - o Vorablieferung Wunschtermin (Bedingungen siehe 3.9 Abschnitt 2)

### 3.4 Priority Hotline

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

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

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

### 3.5 30 Tage testen

Kunden können den 5G zu Hause Tarif für bis zu 30 Kalendertage nach Anschluss testen (Sonderkündigung im 1. Monat). Im Falle, dass dem Kunden das jeweilige Produkt (bzw. die jeweiligen Produkte) nicht zusagt (bzw. zusagen), kann der Kunde innerhalb der 30 Kalendertage nach Anschluss jederzeit – ohne Angabe von Gründen – den Vertrag wieder beenden. Die Beendigung kann durch Anruf an der Hotline ausgesprochen werden. Der Kunde erhält eine Bestätigung über den Eingang seines Wunsches zur Ausübung der Rückgabeoption per Brief oder per E-Mail.

Zur wirksamen Ausübung der Rückgabeoption ist der Kunde weiter verpflichtet, innerhalb der folgenden 10 Kalendertage die im Rahmen der 5G zu Hause Tarife bereitgestellte Hardware (vollständig wie von 1&1 bereitgestellt in originaler Verpackung) an 1&1 zurückzusenden. Geht die Hardware nicht fristgerecht ein, oder ist die Hardware, aufgrund eines vom Kunden zu verschuldenden Umstands, defekt, wird diese dem Kunden zum beim Abschluss des Vertrages gültigen vom jeweiligen Hersteller festgelegten unverbindlichen Verkaufspreis in Rechnung gestellt.

Bei Inanspruchnahme der Rückgabeoption werden folgende Gebühren (gemäß aktueller Preisliste) erstattet bzw. nicht in Rechnung gestellt: Versandkosten Hardware, Aktivierungsgebühr SIM-Karte, und Hardware-Kosten.

Die Grundgebühren für die 5G zu Hause Tarife und Hardware-Optionen werden anteilig berechnet. Darüber hinaus angefallene Gebühren 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 5G zu Hause Tarife sind ab diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich.

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

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

### 3.6 Weitere 1&1 Services

Die folgenden Service-Versprechen gelten für alle Komplettpakete, soweit nicht zum gewählten Tarif eine abweichende Regelung getroffen wurde:

- Eine Nacht und Ihre Bestellung ist da
- 1&1 5G zu Hause bequem starten

### 3.7 Eine Nacht und Ihre Bestellung ist da

Empfänger der Sendung ist zwingend die in der Bestellung angegebene Person. Versendungen an ungültige Zieladressen sind ausgeschlossen.

1. Bestellung von 5G zu Hause Tarifen:

Die für den Internetanschluss bestellte Hardware (z.B. 1&1 HomeServer 5G, etc.), werden dem Kunden nach Bestellung zugesandt.

2. 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. WLAN Repeater, etc.) zu bestellen.

Die ggf. für einen Tarifwechsel benötigte Hardware und/oder optionales Zubehör können optional kostenpflichtig per Overnight geliefert werden. Dabei werden neben der Lieferpauschale die Versandkosten für Overnight einmalig pro Warenkorb berechnet.

### 3.8 1&1 5G zu Hause bequem starten

Durch 1&1 5G zu Hause bequem starten richtet sich ein von 1&1 bezogener 1&1 HomeServer 5G oder HomeServer+ mit 1&1 5G Außenantenne nach vorherigem Anschluss des Routers gemäß Anleitung automatisch ein. Die automatische Einrichtung ist an dem Bereitstellungstag möglich, der vorher bekannt gegeben wird. 1&1 5G zu Hause kann bei Nutzung dieser Funktion unverzüglich verwendet werden.

Wird die Installation auch dann nicht fehlerfrei durchgeführt, wird zunächst versucht, das Problem mit Hilfe des 1&1 Supports (Hotline oder E-Mail) zu lösen. Kann die Installation weiterhin 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 1&1 5G zu Hause bequem starten 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.

### 3.9 Lieferzeiten / Versandarten

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

Overnight:

- Der Overnight-Service gilt für Zieladressen innerhalb Deutschlands und wird kostenfrei angeboten
- Zustellungen auf Inseln und an ungültige Zieladressen sind vom Overnight-Service ausgeschlossen
- Auftragseingang und Lieferzeiten:
  - o Montag – Freitag: Auftragseingang bis 20 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am nächsten Tag
  - o Samstag: Auftragseingang vor 12 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am Montag
  - o Montag – Donnerstag: Auftragseingang nach 20 Uhr: Lieferung ca. am übernächsten Tag

- Freitag: Auftragseingang nach 20 Uhr: Lieferung ca. am Montag
- Samstag: Auftragseingang nach 12 Uhr und Sonntag: Lieferung ca. am Dienstag
- Feiertage oder Tage vor Feiertagen: Auftragseingang nach 20 Uhr: Lieferung ca. am übernächsten Werktag
- Der erste Zustellversuch erfolgt bis ca. 18 Uhr an dem oben genannten Liefertag

Wunschtermin:

- Alternativ wird die Lieferung zum Wunschtermin kostenfrei angeboten
- Der Wunschtermin-Service gilt für Zieladressen innerhalb Deutschlands
- Ungültige Zieladressen sind vom Wunschtermin Service ausgeschlossen
- Auftragseingang und Lieferzeiten: Lieferung zum Wunschtermin an den sechs folgenden Werktagen nach Auftragseingang

Der erste Zustellversuch erfolgt bis ca. 18 Uhr an dem vereinbarten Liefertag Versandarten

**4 LEISTUNGSMERKMALE TELEFONIE**

Folgende Telefonie-Leistungen können genutzt werden:

**4.1 Anrufweiterleitung**

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

Zielrufnummer einer Verbindung kann eine 1&1 Rufnummer sowie eine andere deutsche oder ausländische Rufnummer sein, deren Inhaber einen Vertrag mit einem Anbieter abgeschlossen hat, der mittelbar oder unmittelbar gegenüber einem Netzbetreiber verpflichtet ist, die jeweilige Verbindung herzustellen. Auf Anfrage benennt 1&1 diese Anbieter.

Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist und/oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung – insbesondere auch durch technische Vorkehrungen – vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.

Unzulässig ist jede Weiterleitung von Verbindungen, insbesondere die Erbringung von Zusammenschaltungsleistungen, über den Anschluss, sofern die vom Anrufenden ursprünglich gewählte Zielrufnummer nicht die 1&1 Rufnummer des Kunden ist.

**4.2 Halten**

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

**4.3 Makeln**

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

**4.4 Message-Box (digitaler Anrufbeantworter im Netz)**

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

**4.5 Rufnummernanzeige abgehend deaktivieren (CLIR)**

Das Leistungsmerkmal CLIR (auch Rufnummernunterdrückung genannt) wird unterstützt, d. h. die eigene Rufnum-

mer wird bei abgehenden Anrufen beim angerufenen Teilnehmer nicht angezeigt. Diese Funktion kann im Menü des Internet-Modems aktiviert werden.

**4.6 Rufnummernanzeige ankommend (CLIP)**

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

**4.7 Call-by-Call**

Call-by-Call ist bei der Nutzung der Komplettpakete technisch nicht vorgesehen.

**4.8 Fax**

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

**4.9 Sonderrufnummern**

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

**4.10 Sonstiges**

1&1 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 Werbehotlines).