

Leistungsbeschreibung

für EWE Servicerrufnummern & EWE Office Komfort

Inhaltsverzeichnis

1	Dienstleistung des Anbieters	1
2	Zeitliche Gestaltung	1
3	Die Dienstleistung EWE Servicerrufnummern	1
4	Die Dienstleistung EWE Office Komfort	2
5	Onlinemanager	2
6	Nutzung der Rufnummern; Anforderungen an die angebotenen Dienste und Inhalte	2
7	Weitere Pflichten des Kunden	3

1 Dienstleistung des Anbieters

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „Anbieter“) erbringt die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen EWE Servicerrufnummern und EWE Office Komfort auf Basis

- der Vereinbarungen im Auftragsformular,
- der Preisliste für 0180service, der Preisliste für 0800free, der Preisliste Office Komfort und
- der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen (Geschäftskunden) (im Folgenden „AGB“).

Im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Dienstleistung schaltet der Anbieter die im Auftrag angegebenen Rufnummern zur Nutzung im öffentlich zugänglichen Telekommunikationsnetz und leitet Anrufe, die auf diese Rufnummern eingehen, an vereinbarte Zielrufnummern weiter.

Je nachdem, welche Dienstleistungen vereinbart sind, sind die folgenden Rufnummern umfasst:

Dienstleistung	Umfasste Rufnummern
EWE Servicerrufnummern (0180service, 0800free)	• Rufnummern für Service-Dienste, Rufnummernbereich 0180, • Rufnummern für das Angebot von entgeltfreien Telefondiensten, Rufnummernbereich 0800, beide gemeinsam im Folgenden auch als „Sonderrufnummern“ bezeichnet.
EWE Office Komfort	Ortsnetzzufnummern.

2 Zeitliche Geltung

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für vertragliche Dienstleistungen, die ab dem 15. Januar 2026 bestellt wurden.

3 Die Dienstleistung EWE Servicerrufnummern

Im Rahmen der Dienstleistung EWE Servicerrufnummern schaltet der Anbieter die vereinbarten Sonderrufnummern in seinem öffentlich zugänglichen Telekommunikationsnetz frei und leitet Anrufe an diese Sonderrufnummern weiter an Zielrufnummern.

Die Zielrufnummer oder die Zielrufnummern, an die die Anrufe weitergeleitet werden, legen die Parteien rechtzeitig vor Beginn der Ausführung der vereinbarten Dienstleistung fest, insbesondere in dem Auftragsformular. Nach Beginn der Ausführung der vereinbarten Dienstleistung kann der Kunde die Zielrufnummer oder die Zielrufnummern jederzeit im Onlinemanager ändern.

3.1 Benennung der vertragsgegenständlichen Sonderrufnummern

Der Kunde benennt dem Anbieter die ihm durch die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (nachfolgend: Bundesnetzagentur) zugeteilten

- Rufnummern für Service-Dienste (Rufnummernbereich 0180) und/oder
- Rufnummern für das Angebot von entgeltfreien Telefondiensten (Rufnummernbereich 0800)

und weist jede einzelne Zuteilung durch Vorlage einer Kopie des jeweiligen Zuteilungsbescheides nach.

Widerruft die Bundesnetzagentur die Zuteilung gegenüber dem Kunden oder verlangt sie von ihm die Sperrung oder Rückgabe der Sonderrufnummer, wird der Kunde den Anbieter hierüber unverzüglich informieren.

3.2 Erreichbarkeit der Sonderrufnummern

Rufnummern für Service-Dienste (Rufnummernbereich 0180) und Rufnummern für das Angebot von entgeltfreien Telefondiensten (Rufnummernbereich 0800) sind für Anrufe aus nationalen Fest- oder Mobilfunknetzen erreichbar.

Nur für Rufnummern für Service-Dienste (Rufnummernbereich 0180) gilt:

- Sie sind neben Anrufen aus nationalen Fest- oder Mobilfunknetzen potenziell auch aus dem Ausland erreichbar.
- Die Erreichbarkeit aus dem Ausland hängt ab von dem Anbieter des Anrufers und kann von dem Anbieter nicht gewährleistet werden.
- Standardmäßig ist die Erreichbarkeit aus dem Ausland freigeschaltet; sie kann auf Wunsch des Kunden jedoch ausgeschlossen werden.

3.3 Zielrufnummern

Der Kunde richtet die Zielrufnummern mit Hilfe des Onlinemanagers (Abschnitt 5) ein. Die Zielrufnummer, an die die Anrufe weitergeleitet wird, muss eine Rufnummer in einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz sein. Besondere Rufnummern wie Service- und Notrufnummern können nicht als Weiterleitungsziel eingerichtet werden.

Der Kunde stellt sicher, dass bei mindestens 50 % der Anrufe an die vertragsgegenständliche Sonderrufnummer im Rahmen der Weiterleitung eine Verbindung zu der jeweils vorgesehenen Zielrufnummer zustande kommt.

3.4 Routingpläne

Im Rahmen der Dienstleistung EWE Servicerrufnummern kann der Kunde die nachfolgend beschriebenen Routingpläne nutzen.

3.4.1 Basis-Paket

Im Rahmen des Routingplans Basis-Paket leitet der Anbieter die über die Servicerrufnummer eingehenden Anrufe im Rahmen der bestehenden technischen und rechtlichen Möglichkeiten an eine einzige vereinbarte Zielrufnummer weiter.

Hierbei stehen dem Kunden die folgende Zusatzfunktionen zur Verfügung:

- Abweisung anonymer Anrufer,
- Abweisung internationaler Anrufer,
- Abweisung von Anrufen aus Mobilfunknetzen.

3.4.2 Komfort-Paket

Der Routingplan Komfort-Paket enthält alle Funktionen und Merkmale des Basis-Pakets und zusätzlich:

- Möglichkeit, eine Blacklist zur Sperrung bestimmter Anrufer einzurichten;
- Abschneiden von Nachwahlziffern, so dass diese nicht an die Zielrufnummer angehängt werden;
- Konfiguration unterschiedlicher Ruffdauern zwischen den Anwahlversuchen der einzelnen Zielrufnummern.

Der Routingplan Komfort-Paket kann in zwei Varianten vereinbart werden:

1.	Komfort-Paket quotenabhängig:	Es können bis zu zwei Zeitfenster definiert werden. Innerhalb eines Zeitfensters besteht die Möglichkeit, bis zu drei Quoten zu konfigurieren (zum Beispiel: 40% der Anrufe werden an Ziel 1 weitergeleitet, 30% an Ziel 2 und 30% an Ziel 3). Für jede Quote können jeweils bis zu vier Zielrufnummern hinterlegt werden.
2.	Komfort-Paket tageszeitabhängig	Es können bis zu drei Zeitfenster definiert werden. Für jedes Zeitfenster können jeweils bis zu vier Zielrufnummern hinterlegt werden.

In beiden Varianten richtet der Anbieter die Konfiguration vor Beginn der Durchführung der Dienstleistung initial ein; danach können sie vom Kunden im Onlinemanager jederzeit geändert werden.

3.5 Überlassung von Sonderrufnummern an Dritte

Der Kunde darf die vertragsgegenständlichen Sonderrufnummern nur im Rahmen

- der gesetzlichen Bestimmungen,
- der Vorgaben der Bundesnetzagentur und
- der vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Anbieter und dem Kunden

an Dritte (im Folgenden „Drittnutzer“ genannt) überlassen. Durch die Überlassung einer Sonderrufnummer an einen Drittnutzer entsteht keine vertragliche Beziehung zwischen dem Anbieter und diesem Drittnutzer.

Eine Sonderrufnummer darf nicht (etwa unter Verwendung von nachgestellten Ziffern [Suffixen]) an mehrere Dritte überlassen werden.

Überlässt der Kunde eine Sonderrufnummer an einen Dritten, erlegt er die Pflichten, die ihm im Hinblick auf diese Sonderrufnummer gegenüber dem Anbieter obliegen, auch dem Dritten auf.

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

Besteht der Verdacht, dass der Drittnutzer entgegen den gesetzlichen und / oder vertraglichen Bedingungen Sonderrufnummern verwendet, hat der Kunde auf Anfrage des Anbieters unverzüglich die ladungsfähige Adresse des Vertragspartners mitzuteilen. Ein Verdacht besteht insbesondere dann, wenn die Bundesnetzagentur eine hierauf gerichtete Anfrage an den Anbieter stellt.

4 Die Dienstleistung EWE Office Komfort

Im Rahmen der Dienstleistung EWE Office Komfort leitet der Anbieter Anrufe an eine Ortsnetzzufnummer, die an einem Festnetz-Telefonanschluss des Anbieters geschaltet ist, weiter an eine vom Kunden vorab festgelegte Zielrufnummer.

Die Bereitstellung des Festnetz-Telefonanschlusses ist nicht Bestandteil der hier beschriebenen Dienstleistung.

Der Kunde richtet die Zielrufnummer mit Hilfe des Onlinemanagers (Abschnitt 5) ein. Die Zielrufnummer, an die die Anrufe weitergeleitet werden, muss eine Rufnummer in einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz sein. Besondere Rufnummern wie Service- und Notrufnummern können nicht als Weiterleitungsziel eingerichtet werden.

4.1 Zusätzliche Merkmale

Zusätzlich kann der Kunde im Onlinemanager die folgenden Merkmale einrichten:

Merkmal	Auswirkung; Funktion
Internationale Anrufer abweisen	Anrufe aus dem Ausland werden automatisch abgewiesen.
Mobilfunkanrufe abweisen	Anrufe aus Mobilfunknetzen werden automatisch abgewiesen.
Nachwahlziffern abschneiden	Vom Anrufer übermittelte zusätzliche Ziffern (Nachwahlziffern) werden entfernt und nicht an die Zielrufnummer angehängt.
Black- und Whitelist	Rufnummern oder Rufnummernbereiche können gezielt ausgeschlossen oder freigegeben werden.

4.2 Für Zielrufnummern eingerichtete Sperren

Soweit der Kunde für eine Zielrufnummer eine individuelle Sperre ankommender Anrufe eingerichtet hat, findet diese Sperre keine Anwendung auf Verbindungen, die im Rahmen von EWE Office Komfort an diese Zielrufnummer weitergeleitet werden.

Das gilt nicht, soweit als Zielrufnummer die Ortsnetzzufnummer des EWE Office Komfort Anschlusses eingerichtet wird.

Ebenso gilt eine ggf. für die Zielrufnummer eingerichtete Gebührensperre (wie zum Beispiel eine Sperre für R-Gespräche) nicht für über EWE Office Komfort weitergeleitete Verbindungen.

5 Onlinemanager

Der Anbieter stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit eine Web-basierte, aus dem Gebiet der Europäischen Union über das Internet aufrufbare Schnittstelle zur Verwaltung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen (Onlinemanager) zur Verfügung. Insbesondere kann der Kunde im Onlinemanager Zielrufnummern der vertragsgegenständlichen Weiterleitungen einrichten oder ändern und zudem unter Einhaltung der technischen und datenschutzrechtlichen Vorgaben erstellte Auswertungen über die Anrufe, die an den vertragsgegenständlichen Rufnummern eingehen, einsehen.

Voraussetzungen für die Nutzung des Onlinemanagers durch den Kunden sind ein Internetzugang sowie ein aktueller Web-Browser, der SSL-Verschlüsselung und Cookies akzeptiert.

6 Nutzung der Rufnummern; Anforderungen an die angebotenen Dienste und Inhalte

Der Kunde stellt sicher, dass die vertragsgegenständlichen Rufnummern nicht rechts- oder sittenwidrig oder sonst missbräuchlich genutzt oder beworben werden.

Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass das unter den vertragsgegenständlichen Rufnummern eingerichtete Angebot und die Werbung hierfür den gesetzlichen 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.

Der Kunde stellt des Weiteren sicher, dass über die vertragsgegenständlichen Rufnummern keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte angeboten werden. Insbesondere sind Inhalte mit volksverhetzendem Charakter gem. § 130 Strafgesetzbuch (StGB), mit gewalt verherrlichendem 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.

Der Kunde stellt zudem sicher, dass die vertragsgegenständlichen Rufnummern unter Einhaltung der Vorgaben der Bundesnetzagentur für ihre Nutzung verwendet werden.

7 Weitere Pflichten des Kunden

Der Kunde wird auf Aufforderung des Anbieters zu Vorwürfen hinsichtlich rechts-, sitten- oder vertragswidriger Inhalte oder Dienste unverzüglich in Textform Stellung nehmen.

Verstößt der Kunde gegen die ihm obliegenden Pflichten, ist der Anbieter berechtigt, geeignete Maßnahmen zur sofortigen Unterbindung dieses Verstoßes zu ergreifen. Der Anbieter ist insbesondere bei wiederholtem oder erheblichem Verstoß nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, die betroffene Rufnummer zu sperren.

Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen einschließlich der Kosten der Rechtsverteidigung auf erstes Anfordern frei, welche Dritte wegen der Verletzung der vorstehenden Vereinbarungen gegen den Anbieter geltend machen. Soweit die Bundesnetzagentur gegen den Anbieter ein Bußgeld wegen der Verletzung der vorstehenden Vereinbarungen verhängt, stellt der Kunde den Anbieter ebenfalls von der Geldbuße einschließlich der Kosten der Rechtsverteidigung auf erstes Anfordern frei.

Stand: 15. Januar 2026