

Kundennummer  R-ID.  Datum und Name des Verkäufers

### Kunde

Firma  Herr  Frau  
 Firma/Name   
 Vorname, Ansprechpartner   
 Straße/Hausnummer/Postfach   
 PLZ  Ort

### 1. Nachfolgende Änderungen bzw. Bestellung von Zusatzleistungen beziehen sich auf den Vertrag:

Vertragsnummer

### Zugehöriger Telefonanschluss mit der Rufnummer:

Vorwahl  Hauptrufnummer

### 2. Neue Rechnungsadresse:

Vorname, Ansprechpartner   
 Straße/Hausnummer/Postfach   
 PLZ  Ort

### 3. Rechnungsversand/ Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Die Angaben gelten auch für bereits bestehende Verträge.

Rechnung:  Online (PDF)  Online mit Signatur<sup>1)</sup>  Papier<sup>2)</sup>  
 EVN:  Online (PDF)  Online (ASCII)  Papier  kein  
 Zielrufnummer im EVN kürzen

<sup>1)</sup> Für den Vorsteuerabzug nach §14 UStG berechtigte elektronische Rechnung (PDF-Format).  
<sup>2)</sup> Mit Zusatzkosten lt. Preisliste verbunden.

### 4. Löschung der Verkehrsdaten

nach Rechnungsversand  nach gesetzlicher Frist (6 Monate)

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Überprüfung der in Rechnung gestellten Telefonentgelte nur möglich ist, wenn die Verkehrsdaten gespeichert werden. Sofern die Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden gelöscht werden, ist **envia TEL** von der Pflicht zur Vorlage dieser Daten zum Beweis der Richtigkeit der Telefonrechnung befreit.

### 5. Wechsel in den Tarif:

Tarif  Laufzeit (Monate)  12  24

Unabhängig von der Restlaufzeit des unter Pkt.1 genannten Vertrages, verlängert sich die Vertragslaufzeit des unter Pkt. 1 genannten Vertrages mit dem Tarifwechsel um die gewählte Vertragslaufzeit nach Pkt.5, jedoch mindestens um 12 Monate. Der Wechsel erfolgt immer zum nächsten Monatsanfang.

### 6. Änderung Kontoverbindung/Einzugsermächtigung

Kontoinhaber (Name, Vorname)   
 Kontonummer  Bankleitzahl   
 Kreditinstitut

Der Kunde ermächtigt **envia TEL** widerruflich, die jeweils fälligen Rechnungsbeträge im Lastschriftverfahren abzubuchen.

Unterschrift Kontoinhaber/Bevollmächtigter

### 7. Service Level Agreement (SLA)

#### Standard Service Level:

Verfügbarkeit: <sup>1</sup>	98,5%
<b>Entstörung:</b>	
Störungsannahme: <sup>2</sup>	0 - 24:00 Uhr max. 2 Stunden
Reaktionszeit: <sup>3</sup>	Mo-Fr 8:00-17:00 Uhr <sup>5</sup>
Störungsbehebung: <sup>4</sup>	spätestens nach 24 Stunden, danach täglich einmal max. 24 Stunden (keine Berücksichtigung von Wochenenden oder Feiertagen)
Zwischenmeldung: <sup>6</sup>	
Entstörzeit: <sup>7</sup>	
<b>Vertragsstrafen:</b>	
Überschreitung der Entstörzeit: <sup>8</sup>	pro 24 Stunden Ausfall Gutschrift in Höhe von 15% des monatlichen Grundpreises
Unterschreitung der Verfügbarkeit:	Gutschrift in Höhe eines monatlichen Grundpreises
Der Standard Service Level ist im Produkt bereits enthalten.	

#### Komfort Service Level:

Verfügbarkeit: <sup>1</sup>	99,00%
<b>Entstörung:</b>	
Störungsannahme: <sup>2</sup>	0 - 24:00 Uhr max. 1 Stunde
Reaktionszeit: <sup>3</sup>	täglich 0 - 24:00 Uhr <sup>5</sup>
Störungsbehebung: <sup>4</sup>	spätestens nach 24 Stunden, auf Wunsch zusätzlich bei Statusänderung der Störung max. 12 Stunden
Zwischenmeldung: <sup>6</sup>	
Entstörzeit: <sup>7</sup>	
<b>Vertragsstrafen:</b>	
Überschreitung der Entstörzeit: <sup>8</sup>	pro 24 Stunden Ausfall Gutschrift in Höhe von 30% des monatlichen Grundpreises
Unterschreitung der Verfügbarkeit:	Gutschrift in Höhe eines monatlichen Grundpreises
Komfort Service Level: <input type="checkbox"/> wird gewünscht <input type="checkbox"/> wird nicht gewünscht	
(Grundpreis monatlich je ISDN-Anschluss 9,90 € zzgl. USt. Art.-Nr. 11062007; je PMX-Anschluss 19,95 € zzgl. USt. Art.-Nr. 11062008)	

<sup>1</sup> Angabe der mittleren Verfügbarkeit im Betriebsjahresdurchschnitt. Davon ausgenommen sind die Zeiten, an denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 3.00 Uhr und 6.00 Uhr statt.  
<sup>2</sup> Störungen nimmt **envia TEL** täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr telefonisch unter der kostenlosen Servicrufnummer 0800 0 10 16 00 oder per Fax unter der ebenfalls kostenlosen Servicrufnummer 0800 27 28 666 entgegen.  
<sup>3</sup> Gibt den Beginn der Störungsbearbeitung nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der unter Störungsbehebung angegebenen Zeiten an.  
<sup>4</sup> Zeit, in der **envia TEL** Störungen beseitigt.  
<sup>5</sup> außerhalb gesetzlicher Feiertage  
<sup>6</sup> Meldung über den Stand der Entstörung an einen vom Kunden benannten Ansprechpartner.  
<sup>7</sup> Zeitspanne zwischen der Meldung der Störung durch den Kunden und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit innerhalb der in der Tabelle unter Störungsbehebung angegebenen Zeiten.  
<sup>8</sup> Nur Anrechnung der unter Entstörzeit angegebenen Zeiten. Die Gutschrift ist auf maximal 100 % des monatlichen Grundpreises begrenzt.

Die AGB der **envia TEL GmbH** für die Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten, die Leistungsbeschreibung und die Preislisten zum Produkt **envia TEL isdn** in ihrer jeweils gültigen Fassung sind Bestandteile des Vertrages.

Ort, Datum   
 Unterschrift Kunde

Interner Vermerk (wird von **envia TEL** ausgefüllt)

I  D   
 A  W