

Leistungsbeschreibung MagentaZuhause.

1 **MagentaZuhause**

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt, www.telekom.de) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten **MagentaZuhause mit einem IP-basierten Festnetz-Anschluss für Internet-, Telefonie- und ggf. Entertainmentleistungen**. Abhängig vom Anschluss-Produkt und von der eingesetzten Netztechnik ist ein für die jeweilige Schnittstelle¹⁾ des Anschlusses geeigneter Router / geeignetes Internet-Modem erforderlich. Die Telekom teilt dem Kunden vor Auftragserteilung diese Schnittstelle mit. Die Überlassung des Routers / Internet-Modems ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Die Telekom bietet bei MagentaZuhause kein Mindestniveau der Dienstqualität an.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Telekom für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

Die Telekom erbringt folgende Leistungen:

2 **Internet-Zugang**

Die Telekom ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse. Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Bei

- **MagentaZuhause M On-Net** und
- **MagentaZuhause M All-Net**

kann für den Internet-Zugang eine der folgenden Varianten vereinbart werden:

- VDSL 50 / Fiber 50 oder
- VDSL 100 / Fiber 100.

Die Vereinbarung erfolgt je nach Wunsch des Kunden und je nach Verfügbarkeit am Anschluss des Kunden. Die zu Vertragsbeginn vereinbarte Variante ist bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. der automatischen Verlängerung fest vereinbart.

Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der Telekom ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

2.1 **Übertragungsgeschwindigkeit**

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Sofern bei DSL/VDSL 16, bei VDSL 50 oder VDSL 250 aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die aufgeführten Standard-Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt die Telekom auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden.

¹⁾ Für den Internet-Zugang sind nur Router / Internet-Modems mit aktueller Firmware (Software) und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Router / Modems mit älterer Firmware oder äl-

teren Versionen der Schnittstellen werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. Weitere Informationen stehen im Internet unter www.telekom.de/faq bereit.

| MagentaZuhause- | | Download (MBit/s) | | | Upload (MBit/s) | | |
|--|---|----------------------|--------|-----------------------|--------------------|--------|-----------------------|
| | | minimal | normal | maximal ¹⁾ | minimal | normal | maximal ¹⁾ |
| – XS – S-Tarife ohne MagentaTV | Standard | 6,304 | 9,5 | 16 | 0,704 | 1,5 | 2,4 |
| | auf Wunsch des Kunden , wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können | 2,048 | 3,8 | 6,016 | 0,288 | 0,7 | 2,4 |
| | | oder | | | | | |
| | | 0,384 | 1,9 | 2,047 | 0,224 | 0,4 | 0,48 |
| – S-Tarife mit MagentaTV | | 10 | 12,1 | 16 | 0,704 | 1 | 2,4 |
| – M-Tarife (mit und ohne MagentaTV) – M On-Net, M All-Net jeweils mit VDSL 50 | Standard | 27,9 | 47 | 50 | 2,7 | 9,4 | 10 |
| | auf Wunsch des Kunden , wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können | 16,7 | 23,5 | 25 | 1,6 | 4,7 | 5 |
| | | | | | | | |
| – M-Tarife (mit und ohne MagentaTV) – M On-Net, M All-Net jeweils mit Fiber 50 | | 45 | 50 | 50 | 8 | 10 | 10 |
| – L-Tarife (mit und ohne MagentaTV) – M On-Net, M All-Net jeweils mit VDSL 100 | | 54 | 83,8 | 100 | 20 | 33,4 | 40 |
| – L-Tarife (mit und ohne MagentaTV) – M On-Net, M All-Net jeweils mit Fiber 100 | | 80 | 100 | 100 | 45 | 50 | 50 |
| – XL-Tarife (mit und ohne MagentaTV) jeweils mit VDSL 250 | Standard | 175 | 200 | 250 | 20 | 35 | 40 |
| | auf Wunsch des Kunden , wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können | 105 | 145 | 175 | 20 | 30 | 40 |
| | | | | | | | |
| – XL-Tarife (mit und ohne MagentaTV) jeweils mit Fiber 250 | | 200 | 250 | 250 | 45 | 50 | 50 |
| – XXL-Tarife (mit und ohne MagentaTV) | | 400 | 500 | 500 | 80 | 100 | 100 |
| – GigaTarife (mit und ohne MagentaTV) | | 700 | 850 | 1 000 | 200 | 200 | 200 |

¹⁾ Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

2.2 Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u. a. abhängig von

- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters,
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software)
- den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

2.3 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen lt. Ziffer 4 und ggf. im Produkt enthaltene Entertainmentleistungen lt. Ziffer 5.2.1 über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten.

Die Nutzung von Telefonieleistungen und ggf. Entertainmentleistungen reduziert die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite. In solchen Fällen kann es zu Verzögerungen bei der Datenübertragung kommen und somit zu den gleichen Einschränkungen wie beim Auftreten von Netzüberlastungen (Ziffer 2.1.2) führen. Die für Internetdienste noch zur Verfügung stehende Bandbreite errechnet sich

aus der insgesamt für den Anschluss verfügbaren Bandbreite abzüglich der im Folgenden aufgeführten Bandbreiten der aktuell genutzten Dienste.

Bei Nutzung von Telefonieleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 0,1 MBit/s im Down- und Upload reduziert.

Bei Nutzung von Entertainmentleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite im Download wie folgt reduziert:

- je SD-TV-Kanal um ca. 4 MBit/s und
- je HD-TV-Kanal um ca. 9 MBit/s.
- je UHD-TV-Kanal um ca. 28 MBit/s.

Für den Betrieb eines TV-Receivers entsteht zusätzlich ein Bandbreitenbedarf von zeitweise bis zu 0,5 MBit/s im Down- und Upload für die Übertragung von Steuerinformationen.

2.4 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Die Telekom nimmt Verkehrsmanagementmaßnahmen vor. Diese können sich auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz von dessen personenbezogenen Daten auswirken. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.telekom.de/verkehrsmanagement.

3 Mail S Postfach

Der Kunde erhält ein E-Mail-Postfach in der Variante Mail S mit 1 GB Speicherplatz. Der Kunde kann für sein E-Mail-Postfach bis zu zehn persönliche E-Mail-Adressen anlegen.

Innerhalb von 24 Stunden kann der Kunde über dieses Postfach höchstens 100 E-Mails versenden; jedoch nicht mehr als insgesamt 1 000 E-Mails pro 30 Kalendertage. Für das Erreichen dieser Grenzen wird jeder Empfänger gezählt.

Zur Blockierung von Spam-Mails setzt die Telekom eine Anti-Spam-Anwendung ein. Der auf dem E-Mail-System installierte Spamfilter klassifiziert E-Mails in Spam- und NichtSpam-E-Mails. Das verwendete Verfahren lässt keine Rückschlüsse auf den eigentlichen Textinhalt der E-Mails zu. Bei der erstmaligen Bereitstellung des E-Mail-Postfachs ist

der Spamschutz Basic auf "direkt abgewiesen" eingestellt; hierbei werden alle als Spam-E-Mails klassifizierten E-Mails direkt abgewiesen und nicht im Postfach des Kunden abgelegt. Werden ausgehende E-Mails des Kunden als Spam klassifiziert, so wird der Versand der jeweiligen E-Mail durch die Telekom verweigert.

Der Kunde kann über das E-Mail Center der Telekom im Internet die Einstellungen des Spamschutzes für eingehende E-Mails ändern, nicht jedoch für ausgehende E-Mails. Des Weiteren kann der Kunde im E-Mail Center Einstellungen wie z. B. die Speicherdauer seines Mail S Postfachs sowie weitere Funktionen anpassen.

Der Zugang des Kunden zur Nutzung seines E-Mail Postfachs ist mit Web-Browsern (E-Mail Center) oder gängiger E-Mail Software (Protokolle POP3 und IMAP4) möglich.

Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail Postfach ist die Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus E-Mail-Adresse und Passwort.

4 Telefonieleistungen

4.1 Telefonverbindungen / Verfügbarkeit

Neben den Verbindungen der Telekom kann der Kunde auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind.¹⁾

Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Für Telefonverbindungen gilt die Verfügbarkeit des Internet-Zugangs gemäß Ziffer 2.

4.2 Notruf

Der Kunde kann von dem in diesem Vertrag enthaltenen Anschluss im Rahmen dessen Verfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung (s. auch Ziffer 2). Der Notrufabfragestelle wird zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses übermittelt.

4.3 Rufnummer

Die Telekom teilt dem Kunden drei Ortsnetzzufnummern zu. Abweichend hiervon kann die Telekom mit dem Kunden Ortsnetzzufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Telekom übertragbar sind.

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

4.4 Rufnummernanzeige

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

4.5 SprachBox

Die Telekom überlässt dem Kunden im Netz eine SprachBox für seinen Anschluss, mit der er Anrufe entgegennehmen und speichern sowie sich über eingegangene Nachrichten informieren kann.

Die SprachBox speichert die eingehenden Nachrichten von bis zu 30 Anrufen mit einer Dauer von jeweils bis zu zwei Minuten. Die Nachrichten werden 21 Tage nach Speicherung bzw. sieben Tage nach Abfrage automatisch gelöscht. Fragt der Kunde Sprachnachrichten über einen Zeitraum von 90 Tagen nicht ab, behält sich die Telekom vor, die SprachBox zu deaktivieren. Auf Wunsch des Kunden kann die SprachBox wieder aktiviert werden.

4.6 Anrufweiterleitung

Die Telekom leitet, soweit möglich, ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer weiter. Die Bedingungen (sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden u. a.), unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden und die Zielrufnummer kann der Kunde durch Selbsteingabe festlegen.

4.7 Wahlsperre

Der Kunde kann durch Selbsteingabe bestimmte abgehende Wahlverbindungen seines Anschlusses sperren.

4.8 Anrufblockierung

Der Kunde kann durch Selbsteingabe bestimmte ankommende Verbindungen seines Anschlusses abweisen.

5 Entertainmentleistungen (nur bei MagentaZuhause mit MagentaTV-Produkten)

Die Entertainmentleistungen stehen dem Kunden ausschließlich innerhalb Deutschlands zur Verfügung. (Ausnahme s. Mobile Nutzung in Ziffer 5.5.2)

Kann die Telekom aus rechtlichen Gründen mit MagentaTV kombinierte Leistungen nicht mehr zur Verfügung stellen, können beide Ver-

tragspartner den Teil-Vertrag für die betroffenen Leistungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Der monatliche Grundpreis für die verbleibenden Leistungen wird entsprechend reduziert.

5.1 Voraussetzungen

Für die Nutzung von MagentaTV ist (zusätzlich zum Router gemäß Ziffer 1) ein für das jeweilige TV-Produkt geeignetes Endgerät erforderlich.

5.2 TV-Signal

5.2.1 Empfang über den Internet-Zugang

Der Kunde kann über den Internet-Zugang Free-TV-Sender mit normaler Auflösung (Standard Definition - SD) und mit hoher Auflösung (High Definition - HD) empfangen. Kunden von MagentaZuhause L, XL, XXL und Giga jeweils mit MagentaTV-Produkten können Free-TV-Sender zusätzlich mit ultrahoher Auflösung (Ultra High Definition - UHD) empfangen.

Die Auswahl, die Anzahl der Sender und die Auflösung (SD/HD/UHD) werden von der Telekom festgelegt und können sich ändern. Die Telekom hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten.

5.2.2 Empfang über Satellit

Der Kunde kann über Satellit Free-TV-Sender mit normaler Auflösung (Standard Definition - SD), mit hoher Auflösung (High Definition - HD) und mit ultrahoher Auflösung (Ultra High Definition - UHD) empfangen. Es kann dabei nur ein Sat TV-Receiver der Telekom genutzt werden. Die Telekom hat weder Einfluss auf die Verfügbarkeit der Verbindung über den Satelliten noch über die vom Satelliten ausgestrahlten Programme, deren Auflösung (SD/HD/UHD), Inhalte und Sendezeiten. Auch durch witterungsbedingte Einflüsse kann es zu Einschränkungen beim Empfang des Satellitensignals kommen.

5.3 Wiedergabe von Aufzeichnungen

Die Wiedergabe von Aufzeichnungen, die im Rahmen der Nutzung des Vertrages über MagentaTV oder einer MagentaTV-Zubuchoption auf der Festplatte des TV-Receiver oder im Cloud Recorder gespeichert wurden, ist aus technischen Gründen nur während der Vertragslaufzeit von MagentaTV bzw. der Vertragslaufzeit der jeweiligen MagentaTV-Zubuchoption möglich. Nach Beendigung des Vertrages über MagentaTV bzw. einer MagentaTV-Zubuchoption können gespeicherte Aufzeichnungen nicht mehr wiedergegeben werden.

5.4 Softwareupdate/-upgrade

Die Telekom wird die für die Nutzung von MagentaTV erforderliche Software auf den TV-Receiver automatisch aufspielen oder aktualisieren (z.B. automatisches Update/-upgrade der Firmware). In diesem Fall kann es zum Verlust bzw. zur Löschung von gespeicherten Daten/Inhalten kommen oder die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen nicht mehr möglich sein. Satz 1 und Satz 2 gelten entsprechend bei sonstigen für MagentaTV nutzbare Speichermedien.

5.5 Streamingdienste Dritter

Soweit über die TV-Plattform Streaming-Dienste von Drittanbietern zur Verfügung gestellt werden (Apps), erfordert deren Nutzung ggf. einen separaten Vertrag und die Zustimmung zu den Lizenzbedingungen des jeweiligen Anbieters.

5.6 weitere Entertainmentleistungen nur für Produkte mit MagentaZuhause mit MagentaTV Smart, MagentaZuhause mit MagentaTV Entertain und MagentaZuhause mit MagentaTV Netflix

5.6.1 weitere HD-Sender

Der Kunde kann darüber hinaus aus dem Free-TV-Bereich weitere Kanäle auch in HD-Qualität empfangen.

5.6.2 mobile Nutzung

Der Kunde kann eine Auswahl von Free-TV-Sendern auf einem geeigneten mobilen Endgerät (z. B. Smartphone) empfangen.

Die mobile Nutzung wird grundsätzlich in Deutschland zur Verfügung gestellt. Sie kann auch bei einem vorübergehenden Aufenthalt (z.B. Urlaubs-/ Geschäftsreise, Lernmobilität) in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union genutzt werden, wenn der Kunde Verbraucher ist und seinen ständigen Wohnsitz nachweislich in Deutschland hat. Die Zurverfügungstellung des Angebots erfolgt im EU-Ausland in derselben Art und Weise wie in Deutschland. Die Qualität kann jedoch – bedingt durch die Qualität des lokalen Internet-Zugangs – geringer sein als bei Nutzung in Deutschland.

5.6.3 Cloud Recorder (nicht bei Nutzung eines TV-Receiver)

Bei einigen der empfangbaren TV-Sendern ist das Abspeichern von Sendungen im Cloud Recorder in einer Gesamtlänge von ungefähr 50 Stunden in HD-Qualität möglich.

Der Cloud Recorder steht nur während der Vertragslaufzeit zur Verfügung. Nach Vertragsende können die dort gespeicherten Sendungen nicht mehr abgerufen werden. In seltenen Fällen kann nach einem Software-Update die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen

0900 werden ausschließlich von dem Netzbetreiber hergestellt, bei dem die jeweils vom Kunden gewünschte Rufnummer eingerichtet ist.

¹⁾ Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 116, 0137, 0180, 0700 und 00 808 werden ausschließlich von der Telekom hergestellt. Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 118, 012, 0181, 0191 bis 0194 und

- im Cloud Recorder nicht mehr möglich sein.
- 5.6.4 **RTL+**
Der Kunde erhält die Berechtigung zum Zugang zu RTL+ in der Variante „RTL+ Premium“.
Für die Nutzung von Erwachsenenangeboten sowie bei Nutzung mobiler Endgeräte ist eine Registrierung bei der RTL interactive GmbH erforderlich, bei Erwachseneninhalten zusätzlich eine Altersverifikation.
- 5.7 **weitere Entertainmentleistungen nur für MagentaZuhause mit MagentaTV Entertain**
Der Kunde erhält Zugang zu den Inhalten von Disney+.
Voraussetzung für die Nutzung von Disney+ ist die Registrierung bei Disney+ und die Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen sowie Datenschutzbestimmungen der Firma The Walt Disney Company (Beneflux) BV. Die Telekom ist Leistungserbringer für den Zugang zu dem Film- und Serienangebot. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Regelungen der Telekom (AGB) und den Disney+ Nutzungsbedingungen gehen die Regelung der Telekom vor.
- 5.8 **weitere Entertainmentleistungen nur für MagentaZuhause mit MagentaTV Netflix**
Der Kunde erhält die Berechtigung zum Zugang zu Netflix in der Variante „Standard“. Dazu ist eine Registrierung bei der Netflix International B.V. und die Zustimmung zu deren Nutzungsbedingungen erforderlich.
Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Regelungen der Telekom und den Netflix Nutzungsbedingungen gelten die Netflix Nutzungsbedingungen nicht in Bezug auf die Vertragslaufzeit, kostenlose Probezeiträume, den Preis, Rechnungsstellung und Kündigung. Ziff. 3.3 der Netflix Nutzungsbedingungen (Aktualisierung der Zahlungsmethoden) gilt weiterhin für Netflix-Bestandskunden (bereits Netflix-Kunde vor Abschluss von MagentaTV Netflix), im Falle der Kündigung von MagentaTV Netflix.
- 6 **Betrieb von Sonderdiensten**
Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit der Telekom und die Telekom kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der Telekom bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.
- 7 **RechnungOnline**
Die Telekom übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelbindungsnachweis (EVN) online im Kundencenter abzurufen. Der Kunde erhält auf Wunsch die Rechnung (ohne EVN) zusätzlich im pdf-Format an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Eine Änderung der E-Mail-Adresse ist durch den Kunden unverzüglich im Kundencenter vorzunehmen.
Die Rechnungsdaten werden bei RechnungOnline jeweils bis zu 18 Monate zum Abruf bereitgehalten.
Sofern der Kunde RechnungOnline Komfortversion oder ELFE nutzt, stehen die Leistungen von RechnungOnline nicht zur Verfügung.
- 8 **Installation des Anschlusses**
Die Telekom installiert bei Bedarf zu den in der Preisliste genannten Konditionen in den Räumen des Kunden eine Anschalteinrichtung als Abschluss ihres Netzes, die zur Anschaltung von geeigneten Endgeräten bestimmt ist.
- 9 **Service**
Die Telekom beseitigt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen. Sie nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern (www.telekom.de/kontakt) entgegen.
Für
– den in Ziffer 2.1 beschriebenen Internet-Zugang über den Festnetz-Anschluss und
– die in Ziffer 4 beschriebenen Telefonieleistungen
gelten dabei folgende Parameter:
- 9.1 **Servicebereitschaft**
Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- 9.2 **Terminvereinbarung**
Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für montags bis freitags von 8.00 bis 14.00 Uhr oder 14.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist gemäß Ziffer 9.4 entfällt.
- 9.3 **Reaktionszeit**
Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 9.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.
- 9.4 **Entstörungsfrist / Rückmeldung**
Bei Störungsmeldungen, die montags 0.00 bis freitags 20.00 Uhr eingehen, beseitigt die Telekom die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr.
Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.
Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.
Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.
- 9.5 **Weitere Serviceleistungen gegen gesondertes Entgelt auf Anfrage**