

# Leistungsbeschreibung MagentaZuhause Regio.

## 1 **MagentaZuhause Regio**

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten

- **MagentaZuhause M Regio**
- **MagentaZuhause L Regio**

mit einem IP-basierten Anschluss für Internet- und Telefonieleistungen.

Zur Anschaltung an die VDSL-Schnittstelle der Telekom ist ein entsprechender Router / Internet-Modem erforderlich<sup>1)</sup>.

Die Überlassung dieses Modems ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

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.

**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 Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inthanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der im Folgenden beschriebenen Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung abhängt, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

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

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen.

|                        | Download (Mbit/s) |        |                       | Upload (Mbit/s) |        |                       |
|------------------------|-------------------|--------|-----------------------|-----------------|--------|-----------------------|
|                        | minimal           | normal | maximal <sup>1)</sup> | minimal         | normal | maximal <sup>1)</sup> |
| MagentaZuhause M Regio | 27,9              | 47,0   | 50,0                  | 2,7             | 9,4    | 10,0                  |
| MagentaZuhause L Regio | 54,0              | 83,8   | 100,0                 | 20,0            | 33,4   | 40,0                  |

Sofern bei MagentaZuhause M Regio aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt die Telekom auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss folgende Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen:

|                        | Download (Mbit/s) |        |                       | Upload (Mbit/s) |        |                       |
|------------------------|-------------------|--------|-----------------------|-----------------|--------|-----------------------|
|                        | minimal           | normal | maximal <sup>1)</sup> | minimal         | normal | maximal <sup>1)</sup> |
| MagentaZuhause M Regio | 16,7              | 23,5   | 25,0                  | 1,6             | 4,7    | 5,0                   |

<sup>1)</sup> 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 Inthanbieters,
- 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

durchmesser 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.

<sup>1)</sup> Die Nutzungsmöglichkeit aller Leistungsmerkmale von MagentaZuhause Regio ist nur bei Verwendung von empfohlenen Routern / Internet-Modems mit aktueller Firmware (Software) gewährleistet.

Eine Liste empfohlener Router findet sich im Internet unter: [www.telekom.de/magenta-zuhause-regio](http://www.telekom.de/magenta-zuhause-regio)

## 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 3 über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten.

Die Nutzung von Telefonieleistungen reduziert die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite. In solchen Fällen kann es zu Verzögerungen bei der Datenübertragung kommen und dies kann zu den gleichen Einschränkungen wie beim Auftreten von Netzüberlastungen (Ziffer 2.2) 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. 100 kbit/s im Down- und Upload reduziert.

## 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. Die standardmäßige Einstellung für die Speicherdauer von E-Mails ist auf 90 Tage nach Posteingang voreingestellt.

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

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. Bei Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 nach Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Telekommunikationsanschlüssen ist eine korrekte Zustellung des Notrufs an die örtlich zuständige Notrufabfragestelle nicht sicher gestellt und es besteht keine Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle.**

### 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 Anrufweiterleitung

Die Telekom leitet, soweit möglich, ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer im Inland 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.

### 4.6 Wahlsperre

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

### 4.7 Anrufblockierung

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

## 5 Zubuchoptionen

Die Telekom stellt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt Zubuchoptionen gemäß den bei Auftragserteilung gültigen Preislisten bereit.

### CountryFlat

Mit den Zubuchoptionen CountryFlat (1) und CountryFlat (2) werden Verbindungen in bestimmte ausländische Festnetze, die in der Preisliste für die jeweilige Option aufgeführt sind, nicht berechnet. Ausgenommen sind Sonderrufnummern, Online-Verbindungen und Anrufweiserschaltungen.

Die Zubuchoption CountryFlat gilt nicht für Mehrwertdienste- und Telekommunikationsdiensteanbieter sowie nicht für Anbieter und Betreiber von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter oder Betreiber von Faxbroadcastdiensten, Call-Center-, Telefonmarketing- und Marktforschungsdienstleistungen. Die Zusatzoption findet ferner keine Anwendung für die dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen.

Der Kunde darf die Zubuchoptionen nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere

- nicht zum Zwecke der oben aufgezeigten Tätigkeiten
- keine Verbindungen herstellen
- die dem Zweck dienen, dass der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung und/oder aufgrund der Verbindungsdauer Auszahlungen oder andere Gegenleistungen erhalten soll (z. B. Gegenleistungen für Anrufe zu Chatlines oder Werbethotlines)
- um Videokonferenzen aufzubauen und abzuwickeln.
- die der Dateneinwahl dienen und hinter deren Zielrufnummer sich keine öffentliche Applikation verbirgt (z. B. Zielrufnummer gehört einer geschlossenen Benutzergruppe (CUG) an).
- die permanent od. zyklisch Standorte des Kunden oder Dritter vernetzen z. B. im Rahmen des Betriebs von Mess- oder Abfragesystemen.
- die im Rahmen des Betriebs von Kassensystemen aufkommen.
- die dauerhaft umgeleitet werden (z. B. Überwachungs- und Kontrollfunktionen).

## 6 Betrieb von Sonderdiensten

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash gehört nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit der Telekom. 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 Rechnung

Die Telekom übersendet dem Kunden keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm, seine Rechnung und, sofern zusätzlich schriftlich beauftragt, den Einzelverbindungsnauchs (EVN) online im Kundencenter abzurufen.

**8 Installation des Anschlusses**

Die Telekom installiert bei Bedarf zu den in der Preisliste genannten Konditionen in den Räumen des Kunden eine Anschalteeinrichtung als Abschluss ihres Netzes, die zur Anschaltung von geeigneten Endgeräten bestimmt ist.

**9 Service**

Bei Störungsmeldungen wird die Telekom der Störung unverzüglich nachgehen.  
Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern ([www.telekom.de/kontakt](http://www.telekom.de/kontakt)) entgegen.  
Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.  
Weitere Serviceleistungen gegen gesondertes Entgelt auf Anfrage.

**10 Vermarktungsstart**

Die Produkte werden seit folgenden Daten vermarktet:

| Produkt                | Vermarktung seit |
|------------------------|------------------|
| MagentaZuhause M Regio | 01.03.2016       |
| MagentaZuhause L Regio | 01.03.2016       |