

Leistungsbeschreibung und Preise IT Sofort-Service (Festnetzanschlüsse).

1 Standardleistung der Deutschen Telekom

Die Deutsche Telekom AG (im Folgenden Deutsche Telekom genannt) erbringt den IT Sofort-Service an Stelle des Vor Ort Service 24h jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Soweit nachfolgend keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anschlussproduktes fort.

Der IT Sofort-Service kann für folgende Produkte und Produktgruppen mit einem Standard-, ISDN- oder Universal-Anschluss bestellt werden:

- Call Start
- Call Basic
- Call Comfort
- Calltime
- XXL Local
- XXL Fulltime
- Call & Surf
- Entertain

Die Überlassung der aufgeführten Produkte ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

1.1 Vor Ort-Service 8h

Die Deutsche Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen am vereinbarten Anschluss. Der Vor Ort-Service 8h wird auch für einen an diesem Anschluss überlassenen Internet-Zugang der Deutschen Telekom erbracht, nicht jedoch für das Leitungsnetz der Endstelle einschließlich der daran angeschlossenen Endeinrichtungen.

Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:

1.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Deutsche Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

1.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

1.1.3 Terminvereinbarung

Die Deutsche Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. "Zwischen 10.00 und 12.00 Uhr").

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 1.1.7 entfällt.

1.1.4 Reaktionszeit

Die Deutsche Telekom teilt auf Wunsch innerhalb einer Stunde ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

1.1.5 Zwischenmeldung

Die Deutsche Telekom erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit gemäß Ziffer 1.1.4 eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

1.1.6 Rückmeldung

Die Deutsche Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 1.1.7 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

1.1.7 Entstörungsfrist

Die Deutsche Telekom beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist

eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses und die Rückmeldung gemäß Ziffer 1.1.6 erfolgt.

1.1.8 Absicherung der Entstörungsfrist

Wenn die Deutsche Telekom die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden einen Betrag von 25,57 EUR je Störungsvorgang gut.

Die Deutsche Telekom verrechnet die Gutschrift mit den Forderungen aus diesem Vertrag.

Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

1.2 Remote (IT Service-Line)

Der Kunde kann die im Folgenden beschriebenen Beratungsleistungen jeweils 15 Minuten je Kalendermonat unentgeltlich in Anspruch nehmen.

Die Leistungen der IT Service-Line umfassen nicht die Endeinrichtungen, die für Entertainmentleistungen (z.B. Media Receiver) erforderlich sind.

1.2.1 Telefonischer Support

Die Deutsche Telekom führt eine Beratung des Kunden bei anstehenden Problemen bezüglich der Nutzung seiner verwendeten IT-Komponenten durch.

Über eine 0800-Rufnummer ist an Werktagen

- montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und
- samstags von 9.00 bis 16.00 Uhr

eine Helpline der Deutschen Telekom erreichbar, die im Wege des telefonischen Supports den Kunden bei der Bedienung, der Konfiguration, der Fehlerdiagnose und ggf. der Fehlerbehebung seiner IT-Komponenten beratend unterstützt. Dem Kunden werden weitere Informationen über weiterführende Hersteller-Hotlines für den Fall angeboten, dass dem Kunden über den telefonischen Support nicht geholfen werden kann. Die Beratung erfolgt über einen telefonischen Rückruf.

Ein Erfolg der Beratung oder eine erfolgreiche Fehlerbehebung werden durch die Deutsche Telekom nicht geschuldet.

1.2.2 Remote-Service

Mit dem Remote-Service bietet die Deutsche Telekom folgende Leistungen an:

- Support und Betreuung von Applikationen
- Konfiguration der IT-Komponenten
- Fehlerdiagnose und -behebung.

Für die Inanspruchnahme des Remote-Services ist es erforderlich, dass der Kunde sich im Servicefall auf die Internetseite <http://www.t-home.de/it-serviceline> für eine sichere Internetverbindung einwählt, den Remote-Client ausführt und die ihm vom Agenten der Deutschen Telekom genannte und nur für diese Verbindung einmalig gültige Identifizierungsnummer eingibt. Außerdem muss der Kunde für diese Verbindung einem Zugriff auf seinen PC/Notebook durch die Deutsche Telekom zustimmen. Der Kunde kann die Verbindung jederzeit per Tastendruck beenden.

Eine erfolgreiche Fehlerbehebung wird durch die Deutsche Telekom nicht geschuldet.

2 Zusätzliche Leistungen der Deutschen Telekom

Die Deutsche Telekom erbringt die Beratungsleistungen der IT Service-Line gemäß Ziffer 1.2 jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt über den im Standardleistungsumfang beschriebenen Zeitraum von 15 Minuten je Kalendermonat hinaus.

3 Vertragslaufzeit / Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit für den IT Sofort-Service beträgt ein Jahr und beginnt mit der Übernahme der Serviceverpflichtung durch die Deutsche Telekom.

Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Die Kündigung muss der Deutschen Telekom oder dem Kunden mindestens einen Monat vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht spä-

testens einen Monat vor ihrem Ablauf schriftlich gekündigt wird. Der Vertrag über den IT Sofort-Service endet darüber hinaus automatisch, wenn der Vertrag über den vereinbarten Anschluss beendet wird. Das Recht aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

4 Preise

Die angegebenen Preise mit Umsatzsteuer (USt) sind auf volle Cent aufgerundete Beträge. Maßgeblich für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen sind die angegebenen Preise ohne USt. Diese werden für die Rechnungslegung zusammengefasst und sind Grundlage für die Berechnung des Umsatzsteuerbetrages. Daher ist es möglich, dass der vom Kunden zu zahlende Betrag niedriger ist als die Summe der Preise mit USt.

Die Preise mit USt errechnen sich aus den Preisen ohne USt zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Bei einer Änderung des Umsatzsteuersatzes werden die Preise mit USt entsprechend angepasst.

4.1 Standardleistung

Nr.	Leistung	Preis		Artikel-/Leistungs-Nr.
		ohne USt EUR	mit USt EUR	
	IT Sofort-Service , je Anschluss monatlich	4,19	4,99	09438

4.2 Zusätzliche Leistungen

Nr.	Leistung	Preis		Artikel-/Leistungs-Nr.
		ohne USt EUR	mit USt EUR	
	IT Service-Line , ab der 16. Minute im Kalendermonat je angefangene Minute	laut Hinweisansage		