

# Leistungsbeschreibung Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal.

## 1 Standardleistung der Deutschen Telekom

Die Deutsche Telekom AG (im Folgenden Deutsche Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal mit einem Universal-Anschluss, der zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten und eines Internet-Modems mit U-R2 Schnittstelle der Deutschen Telekom geeignet ist. Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal umfasst ferner Telefonie- und Internetleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung zum Internet und einer Flatrate für City- und Deutschlandverbindungen zur Übermittlung von Sprache.

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

Die Deutsche Telekom erbringt folgende Leistungen:

### 1.1 Telefonleistungen

#### 1.1.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten ISDN-Endgeräten, die das Protokoll DSS1 unterstützen, Telefonverbindungen entgegennehmen oder von der Deutschen Telekom zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die Telefonverbindungen der Deutschen Telekom dienen der Vermittlung von Sprache. Sie können auch zur Telefax- und Datenkommunikation genutzt werden.

Für die Herstellung und Entgegennahme von Telefonverbindungen stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Somit sind grundsätzlich zwei Verbindungen gleichzeitig möglich.

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

Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 01 37, 01 38, 01 80, 0 18 88, 07 00, 0 08 08, 0 08 82 10 werden ausschließlich von der Deutschen Telekom hergestellt und entsprechend der Preisliste „Sonstige Verbindungen im Telefonnetz“ abgerechnet.

Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 1 18, 0 12, 01 81 bis 01 89, 01 91 bis 01 94 und 09 00 werden ausschließlich von dem Netzbetreiber hergestellt, bei dem die jeweils vom Kunden gewünschte Rufnummer eingerichtet ist.

Weiterhin sind Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze möglich. Verbindungen der Deutschen Telekom mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, so weit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Die Verbindungen der Deutschen Telekom werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der Deutschen Telekom muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

Unzulässig sind Anwendungen, bei denen eine Durchschaltung von Verbindungen von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird.

Die Verbindungspreise der Deutschen Telekom werden in der Rechnung auf die einzelnen Rufnummern des Anschlusses aufgeteilt.

#### 1.1.2 Rufnummern

Die Deutsche Telekom teilt dem Kunden drei Ortsnetzzufnummern zu, die die Bundesnetzagentur der Deutschen Telekom zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann die Deutsche Telekom mit dem Kunden Rufnummern vereinbaren, die ihm von

einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Deutschen Telekom übertragbar sind.

Die Rufnummern werden bei abgehenden und ankommenden Verbindungen übermittelt. Die Übermittlung der Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Verbindungen – mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr – fallweise unterdrückt werden.

#### 1.1.3 Rückruf bei Besetzt

Die Deutsche Telekom leitet bei eingeschaltetem Rückruf bei Besetzt automatisch die Verbindungsherstellung zu einem zuvor vom Kunden gewünschten besetzten Anschluss ein.

Rückruf bei Besetzt kann der Kunde, sofern dies für den gewünschten Anschluss möglich ist, beim vorhergehenden Versuch der Verbindungsherstellung durch Selbsteingabe einschalten. Wenn Rückruf bei Besetzt einschaltbar ist, wird dies zur Endeinrichtung signalisiert.

Die Deutsche Telekom schaltet Rückruf bei Besetzt automatisch aus, wenn der gewünschte Anschluss ca. 45 Minuten nach Einschaltung noch nicht wieder erreichbar ist.

#### 1.1.4 Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung werden Informationen über weitere Anrufe übermittelt.

#### 1.1.5 Rückfragen / Makeln

Zwei Verbindungen können über einen Sprachkanal des Anschlusses wechselzeitig genutzt werden, ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

#### 1.1.6 Dreierkonferenz

Zwei Verbindungen können gleichzeitig über einen Sprachkanal des Anschlusses genutzt werden.

#### 1.1.7 Rufnummernanzeige

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

#### 1.1.8 Rückruf bei Nichtmelden

Zu einem zuvor vom Kunden gewünschten Festnetzanschluss der Deutschen Telekom, bei dem der Anruf nicht entgegengenommen wurde (Nichtmelden), wird automatisch eine Verbindung hergestellt, nachdem vom gewünschten Anschluss versucht wird, eine Verbindung herzustellen oder entgegenzunehmen.

Der Rückruf bei Nichtmelden ist vom Kunden an seinem Anschluss durch Selbsteingabe einschaltbar. Die Deutsche Telekom schaltet Rückruf bei Nichtmelden ca. 3 Stunden nach der Einschaltung automatisch aus.

#### 1.1.9 Anrufweiserschaltung

Die Deutsche Telekom leitet die unter den Rufnummern des Anschlusses ankommenden Verbindungen im Netzknoten der Deutschen Telekom weiter. Die ankommenden Verbindungen werden entsprechend den Festlegungen des Kunden je Rufnummer zu dem vom Kunden gewünschten Zielanschluss weitergeleitet

- sofort,
- im Besetztfall
- bei Nichtmelden innerhalb eines Zeitraums von ca. 20 Sekunden,
- während der Rufphase.

Maximal zwei ankommende Verbindungen werden gleichzeitig weitergeleitet.

Zum Zielanschluss wird übermittelt, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Unter bestimmten Voraussetzungen wird ferner die Rufnummer des Anschlusses übermittelt, von dem der Anruf weitergeleitet wurde. Die Anzeige beim Angerufenen ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Art des Anschlusses.

Zum Ursprungsanschluss wird, sofern dies dort angezeigt werden kann, übermittelt, dass die Verbindung weitergeleitet wird.

- Der Kunde kann die Anrufweiterschaltung von seinem Anschluss und von beliebigen Festnetz- und Mobilfunkanschlüssen im Inland durch Selbsteingabe ein- und ausschalten. Ebenso sind der Zielanschluss und die Voraussetzungen, unter denen die Verbindungen weitergeleitet werden, für jede Rufnummer festzulegen.
- Die Deutsche Telekom schützt den Kunden vor der unberechtigten Bedienung seiner Anrufweiterschaltung von beliebigen Anschlüssen im Inland durch vorhergehende Abfrage der jeweiligen Rufnummer des Anschlusses und seiner Persönlichen Identifikationsnummer (PIN).
- 1.1.10 SprachBox  
Dem Kunden wird eine SprachBox unentgeltlich überlassen, deren Leistungsumfang sich aus der Leistungsbeschreibung „SprachBox“ ergibt.
- 1.2 Internetleistungen
- 1.2.1 Internet-Zugang  
Die Deutsche Telekom ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse nach dem Internet Protokoll Version 4 (IPv4)<sup>1)</sup>.
- 1.2.1.1 Übertragungsgeschwindigkeit  
Der Internet-Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 6 304 kbit/s bis zu 16 000 kbit/s für den Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und von 576 kbit/s bis zu 1 024 kbit/s für den Upstream (auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden) überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb dieses Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung abhängt.
- Mit jeder Aktivierung (einschalten) des Internet-Modems wird die für den jeweiligen Anschluss maximal mögliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des Bandbreitenkorridors automatisch eingestellt.
- Die Deutsche Telekom überlässt auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss nicht die minimale Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 6 304 kbit/s Downstream und bis zu 576 kbit/s Upstream, wohl aber eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 6 016 kbit/s Downstream und bis zu 576 kbit/s Upstream oder von bis zu 3 072 kbit/s Downstream und bis zu 384 kbit/s Upstream, von bis zu 2 048 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream, von bis zu 1 536 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream, von bis zu 1 024 kbit/s Downstream und bis zu 128 kbit/s Upstream, von bis zu 768 kbit/s Downstream und bis zu 128 kbit/s Upstream oder von bis zu 384 kbit/s Downstream und bis zu 64 kbit/s Upstream erreicht wird.
- Die Leistung steht nicht flächendeckend zur Verfügung und muss für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden. Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab.
- Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters abhängig.
- 1.2.1.2 Signallaufzeiten  
Beim Internet-Zugang mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 6 304 kbit/s bis zu 16 000 kbit/s für den Downstream und von 576 kbit/s bis zu 1 024 kbit/s für den Upstream werden, ähnlich wie mit dem Leistungsmerkmal FastPath, in der Regel kurze Signallaufzeiten erreicht. Wird auf Wunsch des Kunden der Internet-Zugang mit niedrigeren Übertragungsgeschwindigkeiten Downstream und Upstream bereitgestellt, so ist eine Verringerung der Signallaufzeiten ähnlich dem Leistungsmerkmal FastPath nicht im Standardleistungsumfang enthalten und das Leistungsmerkmal FastPath muss ggf. gesondert in Auftrag gegeben werden.
- 1.2.1.3 Authentifizierung  
Zur Nutzung des Internet-Zugangs ist die Eingabe der Anschlusskennung und des persönlichen Kennwortes sowie der dazugehörigen T-Online Nummer und die Nutzernummer (Zugangsdaten) erforderlich. Diese Zugangsdaten bekommt der Kunde bei erstmaliger Bereitstellung von Internetleistungen
- durch die Deutsche Telekom zugesandt. Kunden, die aus einem vorhergehenden Vertragsverhältnis über Internetleistungen der Deutschen Telekom (z. B. einem Internet-Zugangstarif) bereits über die Zugangsdaten verfügen, können diese im Rahmen von Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal weiter verwenden.
- Werden neun Mal falsch eingegebene persönliche Kennwörter innerhalb von 24 Stunden registriert, so wird die Möglichkeit der Nutzung des Dienstes über diese Zugangsdaten für 24 Stunden gesperrt.
- 1.2.1.4 Verfügbarkeit  
Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.
- Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt aus technischen Gründen eine Trennung der Verbindung zum Internet. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.
- 1.2.2 eMail Basic-Postfach  
Die Deutsche Telekom überlässt dem Kunden unentgeltlich ein E-Mail-Postfach, dessen Leistungsumfang sich aus der Leistungsbeschreibung „eMail Basic-Postfach“ ergibt.
- 1.2.3 Zugang über HotSpot (Public WLAN) mittels HotSpot flat  
Mit HotSpot flat ermöglicht die Deutsche Telekom dem Kunden einen Zugang zum Internet an den HotSpot-Standorten von T-Mobile in Deutschland<sup>2)</sup> über WLAN zum kabellosen Surfen. Mit Hilfe der WLAN-Technologie erfolgt eine kabellose Datenübertragung zwischen dem HotSpot und dem WLAN-fähigen Endgerät des Kunden. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und von der Anzahl der Nutzer am jeweiligen HotSpot abhängig.
- HotSpot flat beinhaltet nicht das Telefonieren am HotSpot.
- 1.2.3.1 Nutzungsvoraussetzungen  
Für die Nutzung von HotSpot ist ein betriebsbereites Endgerät (z.B. Laptop oder PDA) mit einer WLAN fähigen Schnittstelle nach IEEE 802.11b oder IEEE 802.11g Voraussetzung. Weiterhin müssen ein geeignetes Betriebssystem, Web-Browser, die aktuelle Treiber-Software der WLAN Hardware und ein entsprechendes IP-Netzwerkprotokoll installiert sein. Bei Nutzung der Internet-Zugangsoftware sind die Nutzungsvoraussetzungen dieser Software zu beachten.
- Eine Authentifizierung des Kunden erfolgt im HotSpot Portal über eine E-Mail-Adresse von der Deutschen Telekom und das entsprechende Passwort. Die erforderliche E-Mail-Adresse ist vor Nutzung von HotSpot im Kundencenter ([www.t-online.de/kundencenter](http://www.t-online.de/kundencenter)) einzurichten.
- 1.2.3.2 Sicherheit  
Die drahtlose Datenübertragung zwischen dem HotSpot und dem WLAN-fähigen Endgerät des Kunden erfolgt unverschlüsselt. Daher kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich Dritte unbefugt Zugriff auf die mittels WLAN zu übertragenden Daten verschaffen. Für sensible Daten sollte eine entsprechende Sicherheitssoftware (z. B. VPN-Software) verwendet werden.
- Der Internetzugang via HotSpot wird aus Sicherheitsgründen nach sechs Stunden automatisch getrennt (Session Time Out). Bei Inaktivität erfolgt bereits nach 15 Minuten aus Sicherheitsgründen eine Trennung. Inaktivität liegt dann vor, wenn keine Kommunikation zwischen PC und dem HotSpot erfolgt. Eine Trennung des Internetzugangs nach 15 Minuten erfolgt ebenfalls, wenn die Internetverbindung nicht ordnungsgemäß (im HotSpot Portal über den „Logout“-Button und beim StartCenter 6.0 über den Button „Verbindung trennen“) beendet werden.

<sup>1)</sup> Über diesen Internetzugang sind nur IPv4-Adressen erreichbar.

<sup>2)</sup> Die HotSpot Standorte in Deutschland sind grundsätzlich an dem ausgestrahlten Netzwerknamen (SSID) „tmobile“ und ggf. an einem entsprechenden Aufkleber am Eingang der jeweiligen Lokation zu erkennen. Der Zugang zu einem HotSpot Standort kann von den Öffnungszeiten der jeweiligen Standortpartner abhängen und kann daher zu bestimmten Zeiten eingeschränkt oder nicht möglich sein. Mehr Informationen rund um das Thema Standorte im In- und Ausland sowie weitere Netzwerknamen (SSID) findet der Kunde im Internet unter [www.t-home.de/hotspot](http://www.t-home.de/hotspot) und [www.t-online.de/hotspot](http://www.t-online.de/hotspot)

Eine Nutzung von HotSpot im Ausland ist ebenfalls möglich, wird aber separat bepreist. Für diese Nutzung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste „HotSpot (Public WLAN)“.

- 1.3 Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.  
Rechnung Online  
Die Deutsche Telekom übersendet dem Kunden mit Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal standardmäßig keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelverbindungs-nachweis (EVN) online im Kundencenter abzurufen. Der Leistungsumfang von Rechnung Online ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung „Rechnung Online“.  
Sofern der Kunde Rechnung Online Komfortversion oder ELFE für Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal nutzt, stehen die Leistungen von Rechnung Online nicht zur Verfügung.
- 1.4 Installation des Anschlusses  
Die Deutsche Telekom installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteinrichtung, die als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von geeigneten Endstelleneinrichtungen<sup>1)</sup> bestimmt ist.  
Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Inhousesetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.  
Im Übrigen erfolgt die Installation des Anschlusses – insbesondere die Leitungsführung im Netz der Deutschen Telekom – entsprechend den zur Zeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation.  
Sofern während der Installation oder im Laufe des Vertrages festgestellt wird, dass die Leistungen des Internet-Zugangs nur durch eine neu zu installierende Endleitung erbracht werden können, so kann diese auf Wunsch und Kosten des Kunden verlegt werden.
- 2 Zusätzliche Leistungen der Deutschen Telekom**  
Die Deutsche Telekom erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:
- 2.1 Zusätzliche Telefonieleistungen  
Zusätzliche Telefonieleistungen werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und Preisliste „Zusätzliche Leistungen Universal-Anschluss“ erbracht.
- 2.2 Zusätzliche Internetleistungen
- 2.2.1 FastPath für den Internet-Zugang bei reduzierter Übertragungsgeschwindigkeit  
Mit FastPath wird eine Verringerung der Signallaufzeiten durch das Abschalten der Fehlerkorrektur bei der Datenübertragung (Interleaving) erreicht, wenn der Internet-Zugang auf Wunsch des Kunden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit unterhalb des Bandbreitenkorridors von 6 304 kbit/s bis zu 16 000 kbit/s für den Downstream und von 576 kbit/s bis zu 1 024 kbit/s für den Upstream überlassen wurde.  
FastPath kann nur über das Internet in Auftrag gegeben werden.
- 2.2.2 Upstream 384 für den Internet-Zugang  
Erhöhung der Upstream-Übertragungsgeschwindigkeit auf bis zu 384 kbit/s, wenn der Internet-Zugang auf Wunsch des Kunden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 2 048 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream oder von bis zu 1 536 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream überlassen wurde.
- 2.2.3 Upstream 512 für den Internet-Zugang  
Erhöhung der Upstream-Übertragungsgeschwindigkeit auf bis zu 512 kbit/s wenn der Internet-Zugang auf Wunsch des Kunden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 3 072 kbit/s Downstream und bis zu 384 kbit/s Upstream überlassen wurde.
- 2.2.4 Zugang zum Internet über andere Anschlüsse oder sonstige Zugänge  
Die Deutsche Telekom ermöglicht dem Kunden mit seinen Zu-

gangsdaten den Zugang zum Internet neben dem in Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal enthaltenen Internet-Zugang fallweise auch über andere Anschlüsse oder sonstige Zugänge im In- und Ausland.

Innerhalb von Deutschland bestehen folgende Zugangsmöglichkeiten:

- Zugang (PPP) zum Internet über Analog-Modem/ISDN über die Zugangsnummer 0 19 10 11 (Standardzugang) mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 64 kbit/s Downstream und Upstream.  
Bei der B-Kanalbündelung eines ISDN-Anschlusses steht eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 128 kbit/s Downstream und Upstream zur Verfügung.
- Zugang über an Dritte überlassene breitbandige Internet-Zugänge der Deutschen Telekom mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 16 000 kbit/s Downstream und bis zu 1 024 kbit/s Upstream.
- Zugang über ein GSM-Mobilfunknetz mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 9,6 kbit/s Downstream und Upstream.

Ferner steht dem Kunden im Ausland<sup>2)</sup> eine Zugangsmöglichkeit zum Internet an HotSpot Standorten von T-Mobile zur Verfügung. Die Nutzung hierüber ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Hierfür gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste „HotSpot (Public WLAN)“.

Näheres zu weiteren im Ausland verfügbaren Internet Zugangsmöglichkeiten der Deutschen Telekom siehe die Leistungsbeschreibung und Preise „Internationaler Zugang“.

Eine gleichzeitige Nutzung der Zugangsdaten an mehreren Anschlüssen oder sonstigen Zugängen ist nicht zulässig.

Bei Zugang zum Internet über Analog-Modem/ISDN, über andere breitbandige Internet-Zugänge der Deutschen Telekom oder über ein GSM-Mobilfunknetz erfolgt nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Verbindung. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

Die Überlassung der für den Zugang zum Internet erforderlichen anderen Anschlüsse oder sonstigen Zugänge ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

- 2.3 Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online  
Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung „Rechnung Online“ erbracht.

### 3 Service

Die Deutsche Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringt hierbei für den Anschluss einschließlich Internet-Zugang folgende Leistungen:

- 3.1 Vor Ort Service 24h
- 3.1.1 Annahme der Störungsmeldung  
Die Deutsche Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- 3.1.2 Servicebereitschaft  
Die Servicebereitschaft ist werktags (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.
- 3.1.3 Terminvereinbarung  
Die Deutsche Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8.00 bis 14.00 Uhr oder 14.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 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 3.1.6 entfällt.
- 3.1.4 Reaktionszeit  
Die Deutsche Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 3.1.2 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben

<sup>1)</sup> Für den Internet-Zugang sind nur Internet Modems mit einer aktuellen Version der U-R2 Schnittstelle geeignet. Internet-Modems basierend auf älteren Versionen der U-R2 Schnittstellen werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. Weitere Informationen stehen im Internet unter [www.t-home.de/faq](http://www.t-home.de/faq) bereit.

<sup>2)</sup> Die HotSpot Standorte von T-Mobile in Deutschland nutzt der Kunde unentgeltlich im Rahmen der standardmäßig in Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal enthaltenen HotSpot flat.

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.

3.1.5 Rückmeldung

Die Deutsche Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 3.1.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

3.1.6 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 0.00 bis freitags 20.00 Uhr) eingehen, beseitigt die Deutsche Telekom die

Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.

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 und die Rückmeldung gemäß Ziffer 3.1.5 erfolgt.

3.2

Weitere Serviceleistungen auf Anfrage.