

Leistungsbeschreibung Call & Surf Comfort (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 (4)/Universal mit einem Anschluss, der zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten geeignet ist, sowie Internetleistungen der Deutschen Telekom einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung zum Internet.

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 Universal-Anschluss

Die Deutsche Telekom überlässt dem Kunden einen Anschluss, der zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten geeignet ist, die das Protokoll DSS1 unterstützen. Für den Anschluss teilt die Deutsche Telekom dem Kunden in einem Netzbereich drei Rufnummern aus dem Rufnummernraum zu, den 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.

Beim Universal-Anschluss sind zwei Verbindungen gleichzeitig möglich.

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

1.1.1 Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer des Universal-Anschlusses wird bei abgehenden und ankommenden Telefonverbindungen übermittelt. Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Telefonverbindungen – mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr – fallweise unterdrückt werden.

1.1.2 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.

1.1.3 Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung werden dem Universal-Anschluss Informationen über weitere Anrufe übermittelt.

1.1.4 Rückfragen / Makeln

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

1.1.5 Dreierkonferenz

Zwei Verbindungen können gleichzeitig über einen Nutzkanal des Universal-Anschlusses genutzt werden.

1.1.6 Rufnummernanzeige

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

1.1.7 Rückruf bei Nichtmelden

Zu einem zuvor vom Kunden gewünschten Standard- oder Uni-

versal-Anschluss der Deutschen Telekom, bei dem der Anruf nicht entgegengenommen wurde (Nichtmelden), wird automatisch eine Verbindung hergestellt, nachdem vom gewünschten Standard- oder Universal-Anschluss der Deutschen Telekom versucht wird, eine Verbindung herzustellen oder entgegenzunehmen.

Der Rückruf bei Nichtmelden ist vom Kunden an seinem Universal-Anschluss durch Selbsteingabe einschaltbar.

1.1.8 Anrufweitschaltung

Die Deutsche Telekom leitet die unter den Rufnummern des Universal-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.

Für einen Universal-Anschluss werden maximal zwei ankommende Verbindungen 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 Anrufweitschaltung von seinem Universal-Anschluss und von beliebigen Telefonanschlüssen 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 Anrufweitschaltung von beliebigen Anschlüssen im Inland durch vorhergehende Abfrage der jeweiligen Rufnummer des Anschlusses und seiner Persönlichen Identifikationsnummer (PIN).

1.1.9 SprachBox

Dem Kunden wird eine SprachBox unentgeltlich überlassen, deren Leistungsumfang sich aus der Leistungsbeschreibung „SprachBox“ ergibt.

1.2 Internetleistungen der Deutschen Telekom

1.2.1 Internet-Zugang

Die Deutsche Telekom ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse und einer Flatrate zur Datenübertragung. Diese Flatrate beinhaltet nicht das Telefonieren (IP-Telefonie).

1.2.1.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Der Internet-Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 6 016 kbit/s Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und bis zu 576 kbit/s Upstream (auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden) überlassen.

Die Deutsche Telekom überlässt auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss nicht die Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 6 016 kbit/s Downstream und bis zu 576 kbit/s Upstream, wohl aber eine Übertragungsgeschwindigkeit 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 von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Intranet-Anbieters abhängig.
- 1.2.1.2 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 (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.
- 1.2.1.3 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 E-Mail-Postfach
1.2.2.1 E-Mail-Versand
Der Kunde kann innerhalb von 24 Stunden höchstens 100 E-Mails versenden. Pro 30 Kalendertage dürfen jedoch nicht mehr als insgesamt 1 000 E-Mails versandt werden. Für das Erreichen dieser Grenzen wird jeder Empfänger gezählt.
Werden beim Versand von einer E-Mail-Adresse oben genannte Obergrenzen überschritten, werden diese E-Mails insgesamt nicht zugestellt. Der Versender wird hiervon benachrichtigt.
- 1.2.2.2 E-Mail-Empfang
Das E-Mail-Postfach verfügt über 1 GB Speicherplatz. Bis zu zehn persönliche E-Mail-Adressen können für das E-Mail-Postfach eingerichtet werden.
E-Mails werden über einen Zeitraum von 90 Tagen auf dem Server abgelegt. Wenn sie in diesem Zeitraum nicht abgeholt werden, werden sie gelöscht.
- 1.3 Rechnung Online
Die Deutsche Telekom übersendet dem Kunden mit Call & Surf Comfort (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 (4)/Universal nutzt, stehen die Leistungen von Rechnung Online nicht zur Verfügung.
- 1.4 Installation des Universal-Anschlusses und des Internet-Zugangs der Deutschen Telekom
Die Deutsche Telekom installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteneinrichtung, die als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von geeigneten Endstelleneinrichtungen¹⁾ 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 Verbindungen mittels Universal-Anschluss**
Der Kunde kann im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder von der Deutschen Telekom zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. 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.
Die Verbindungen der Deutschen Telekom dienen der Vermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Nicht-Sprache-Signalen wie z. B. zur Telefax- und Datenkommunikation genutzt werden.
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.
Die Verbindungspreise der Deutschen Telekom werden in der Rechnung auf die einzelnen Rufnummern des Universal-Anschlusses aufgeteilt.
- 3 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:
- 3.1 Zusätzliche Leistungen für den Universal-Anschluss
Zusätzliche Leistungen für den Universal-Anschluss werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und Preisliste „Zusätzliche Leistungen ISDN-Mehrgeräteeanschluss“ erbracht.

¹⁾ Für den Internet-Zugang ist die Anschaltung eines Internet-Modems mit der U-R2 Schnittstelle der Deutschen Telekom notwendig. Bei einer 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 sind nur Internet-Modems geeignet, die eine U-R2 Schnittstelle der Deutschen Telekom mit Stand von Mai 2005 (oder später) unterstützen. Internet-Modems basierend auf älteren U-R2 Schnittstellen werden evtl. vom Internet-Zugang nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Datenrate. Mehr Informationen zu geeigneten Internet-Modems der Deutschen Telekom stehen im Internet unter www.t-home.de/hardware/6000 zur Verfügung.

- 3.2 Zusätzliche Internetleistungen
- 3.2.1 FastPath für den Internet-Zugang
Mit FastPath wird eine Verringerung der Signallaufzeiten durch das Abschalten der Fehlerkorrektur bei der Datenübertragung (Interleaving) erreicht.
FastPath kann nur über das Internet in Auftrag gegeben werden.
- 3.2.2 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.
- 3.2.3 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.
- 3.2.4 Zugang zum Internet über andere Anschlüsse oder sonstige Zugänge
Die Deutsche Telekom ermöglicht dem Kunden den Zugang zum Internet neben dem in Call & Surf Comfort (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 andere 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 stellt die Deutsche Telekom innerhalb von Deutschland und im Ausland eine Zugangsmöglichkeit zum Internet an ihren HotSpot Standorten zur Verfügung. Die Nutzung von HotSpot 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.
- 3.3 Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online
Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung Rechnung Online erbracht.
- 4 Service**
Die Deutsche Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringt hierbei für den ISDN-Mehrgeräteanschluss und den Internet-Zugang folgende Leistungen:
- 4.1 Vor Ort Service 24h
- 4.1.1 Annahme der Störungsmeldung
Die Deutsche Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- 4.1.2 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.
- 4.1.3 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 Punkt 4.1.6 entfällt.
- 4.1.4 Reaktionszeit
Die Deutsche Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Punkt 4.1.2 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.
- 4.1.5 Rückmeldung
Die Deutsche Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Punkt 4.1.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.
- 4.1.6 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 Punkt 4.1.5 erfolgt.
- 4.2 Weitere Serviceleistungen auf Anfrage.