

Leistungsbeschreibung MagentaZuhause.

1 **MagentaZuhause**

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten MagentaZuhause mit einem IP-basierten Festnetz-Anschluss für Internet-, Telefonie- und ggf. Entertainmentleistungen, der zur Anschaltung eines Internet-Modems geeignet ist. 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.

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,
- VDSL 100 / Fiber 100 oder
- Speed XL (Fiber 200).

Bei

- **MagentaZuhause L,**
- **MagentaZuhause L Entertain,**
- **MagentaZuhause L Entertain Comfort Sat** und
- **MagentaZuhause L Entertain Premium**

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

- VDSL 100/Fiber 100 oder
- Speed XL (Fiber 200).

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 **Internet-Zugang über den Festnetz-Anschluss**

2.1.1 **Internet-Modem**

Für die einzelnen Produkte / Varianten sind Internet-Modems mit der jeweils im Folgenden aufgeführten Schnittstelle¹⁾ erforderlich:

MagentaZuhause	Schnittstelle
<ul style="list-style-type: none"> - XS - S - S On-Net - S All-Net - S Hybrid - M Hybrid (2) - S Entertain - S Entertain Sat - S Entertain Comfort Sat - S Entertain Premium jeweils mit DSL 16	U-R Schnittstelle der Telekom
<ul style="list-style-type: none"> - S - S Entertain - S Entertain Comfort Sat - S Entertain Premium jeweils mit VDSL 16, <ul style="list-style-type: none"> - M - M On-Net - M All-Net - M Hybrid - M Entertain - M Entertain Comfort Sat - M Entertain Premium jeweils mit VDSL 50, <ul style="list-style-type: none"> - L - M On-Net - M All-Net - L Hybrid - L Entertain - L Entertain Comfort Sat - L Entertain Premium jeweils mit VDSL 100	U-RV Schnittstelle der Telekom mit Vectoring
<ul style="list-style-type: none"> - M - M On-Net - M All-Net - M Entertain - M Entertain Comfort Sat - M Entertain Premium jeweils mit Fiber 50 <ul style="list-style-type: none"> - L - M On-Net - M All-Net - L Entertain - L Entertain Comfort Sat - L Entertain Premium jeweils mit Fiber 100 oder Speed XL (Fiber 200)	Gigabit-Ethernet Schnittstelle

2.1.2 **Übertragungsgeschwindigkeit**

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers 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.

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

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der folgenden Bandbreitenkorridore überlassen:

MagentaZuhause	Download (kbit/s)		Upload (kbit/s)	
	von	bis	von	bis
- XS - S - S On-Net - S All-Net - S Hybrid - M Hybrid (2) - S Entertain Sat jeweils mit DSL/VDSL 16	6 304	16 000	704	2 400
- S Entertain - S Entertain Comfort Sat - S Entertain Premium jeweils mit DSL/VDSL 16	10 000	16 000	704	2 400
- M - M On-Net - M All-Net - M Hybrid - M Entertain - M Entertain Comfort Sat - M Entertain Premium jeweils mit VDSL 50	27 900	51 300	2 700	10 000
- M - M On-Net - M All-Net - M Entertain - M Entertain Comfort Sat - M Entertain Premium jeweils mit Fiber 50	45 000	50 000	9 000	10 000
- L - M On-Net - M All-Net - L Hybrid - L Entertain - L Entertain Comfort Sat - L Entertain Premium jeweils mit VDSL 100	54 000	100 000	20 000	40 000
- L - M On-Net - M All-Net - L Entertain - L Entertain Comfort Sat - L Entertain Premium jeweils mit Fiber 100	90 000	100 000	45 000	50 000
- L - M On-Net - M All-Net - L Entertain - L Entertain Comfort Sat - L Entertain Premium jeweils mit Speed XL (Fiber 200)	180 000	200 000	90 000	100 000

- Sofern bei
- **MagentaZuhause XS,**
 - **MagentaZuhause S,**
 - **MagentaZuhause S On-Net,**
 - **MagentaZuhause S All-Net,**
 - **MagentaZuhause S Hybrid,**
 - **MagentaZuhause M Hybrid (2),**
 - **MagentaZuhause S Entertain Sat,**
 - **MagentaZuhause M** mit VDSL 50,
 - **MagentaZuhause M On-Net** mit VDSL 50,
 - **MagentaZuhause M All-Net** mit VDSL 50,
 - **MagentaZuhause M Hybrid** mit VDSL 50,
 - **MagentaZuhause M Entertain** mit VDSL 50,
 - **MagentaZuhause M Entertain Comfort Sat** mit VDSL 50 und
 - **MagentaZuhause M Entertain Premium** mit VDSL 50

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:

MagentaZuhause	Download (kbit/s)		Upload (kbit/s)	
	von	bis	von	bis
- XS - S	384	2 047	224	480
- S On-Net - S All-Net - S Hybrid - M Hybrid (2)	oder			
- S Entertain Sat	2 048	6 016	288	2 400
- M - M On-Net - M All-Net - M Hybrid - M Entertain - M Entertain Comfort Sat - M Entertain Premium jeweils mit VDSL	3 072	6 016	288	2 400
- M - M On-Net - M All-Net - M Hybrid - M Entertain - M Entertain Comfort Sat - M Entertain Premium jeweils mit VDSL	16 700	25 000	1 600	5 000

2.2 Internet-Zugang über Mobilfunk (nur für MagentaZuhause Hybrid-Produkte)

Der Zugang zum Internet erfolgt primär wie in Ziffer 2.1 beschrieben über den Festnetz-Anschluss. Bei erhöhter Datenlast (Übertragung großer Datenmengen im Down- und / oder Upload) wird am vereinbarten Standort des Festnetz-Anschlusses zusätzlich zu Ziffer 2.1 der Zugang zum Internet über das Mobilfunknetz der Telekom in LTE-Technik¹⁾ automatisch zugeschaltet, um eine höhere Datenübertragungsrate zu erreichen.

Die maximal über das Mobilfunknetz erreichbare Geschwindigkeit entspricht der maximalen, unter Ziffer 2.1.2 vereinbarten Standard-Geschwindigkeit des Festnetz-Anschlusses. Ausgenommen davon ist MagentaZuhause M Hybrid (2). Die maximal über das Mobilfunknetz erreichbare Geschwindigkeit beträgt für dieses Produkt 50 200 kbit/s im Download und 10 200 kbit/s im Upload.

2.2.1 Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung des Internetzuganges über den Mobilfunk ist ein LTE-Empfang in den Räumen des Anschlussinhabers am Standort des Routers.

Für die Nutzung des Internet-Zuganges sind bestimmte Router erforderlich, die sowohl die unter Ziffer 2.1.1 ausgewiesene Schnittstelle als auch eine Schnittstelle zum Mobilfunknetz (LTE) bereitstellen. Die Überlassung des Routers ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Die Telekom überlässt dem Kunden hierfür eine SIM-Karte, die in ihrem Eigentum verbleibt. Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für durch die Telekom auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei der Telekom. Die Telekom ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.

Die SIM-Karte wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Datenübertragung über das Mobilfunknetz der Telekom in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen. Jegliche Weiterleitung von Verbindungen über die SIM-Karte ist unzulässig. Insbesondere ist der Einsatz der SIM-Karte in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die Verbindungen eines Dritten an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten, unzulässig.

2.2.2 Einschränkungen der Internetleistungen über Mobilfunk

Der Internetzugang über Mobilfunk ist räumlich auf den vereinbarten Standort des Festnetz-Anschlusses beschränkt.

Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes shared Medium) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u. a. abhängig von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters, der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle, von der Entfernung zur Antenne, von den bautechnischen Gegebenheiten, von atmosphärischen oder ähnlichen Einflüssen

¹⁾ LTE (Long Term Evolution)

und dem bautechnischen Umfeld an dem vereinbarten Standort sowie von dem eingesetzten Endgerät und der Bewegung des Nutzers.

Die Telekom behält sich vor, nach 24.00 Uhr jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen.

3 **Mail & Cloud S Postfach**

Der Kunde erhält ein E-Mail Postfach in der Variante Mail & Cloud 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 & Cloud 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**

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. Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten an HotSpots sind nicht möglich.

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 Netzknoten eine SprachBox für seinen Anschluss, mit der er Anrufe entgegennehmen und speichern sowie sich über eingegangene Nachrichten informieren lassen 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. Die Nachrichten können vom Kunden auch vorher gelöscht 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 Entertainment-Produkten)**

5.1 **Voraussetzungen**

Voraussetzung für die Nutzung ist ein für die Entertainmentleistungen der Telekom geeigneter Media Receiver der Telekom ab der Version 303 bzw. 500 Sat. Andere Receiver werden eventuell nicht erkannt oder können keine Verbindung herstellen.

Bei **MagentaZuhause S Entertain Sat** und **MagentaZuhause Entertain Comfort Sat-Produkten** ist zusätzlich eine geeignete Satellitenempfangsanlage erforderlich. Die Bereitstellung und Übertragung dieser Komponenten ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Die Entertainmentleistungen stehen dem Kunden ausschließlich innerhalb Deutschlands zur Verfügung.

5.2 **TV-Signal**

5.2.1 **MagentaZuhause Entertain-Produkte und MagentaZuhause Entertain Premium-Produkte**

Der Kunde kann über den Internet-Zugang Free-TV-Sender mit normaler Auflösung (Standard Definition - SD) und mit hoher Auflösung (High Definition - HD) sowie die von der Telekom angebotenen Mediendienste empfangen.

Die Auswahl und die Anzahl der Sender werden von der Telekom festgelegt und können sich ändern. Die Telekom hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten.

Der Kunde von **MagentaZuhause Entertain Premium-Produkten** kann darüber hinaus aus dem Free-TV-Bereich weitere Kanäle auch in HD-Qualität empfangen (HD Start).

5.2.2 **MagentaZuhause S Entertain Sat und MagentaZuhause Entertain Comfort Sat-Produkte**

Der Kunde kann über Satellit Free-TV-Sender mit normaler Auflösung (Standard Definition - SD) und mit hoher Auflösung (High Definition - HD) empfangen. Es kann dabei nur ein Sat Media 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 Inhalte und Sendezeiten. Auch durch witterungsbedingte Einflüsse kann es zu Einschränkungen beim Empfang des Satellitensignals kommen.

Der Kunde kann darüber hinaus über den Internet-Zugang die von der Telekom angebotenen Mediendienste empfangen.

5.3 **TV-Mediatheken**

Der Kunde erhält die Möglichkeit, die von TV-Sendern bereitgestellten Sendungen über den Internet-Zugang abzurufen. Die Telekom hat keinen Einfluss darauf, welche Sendungen der jeweilige Sender zum Abruf bereitstellt.

5.4 **Programm Manager**

Der Kunde erhält über das Internet die Möglichkeit, seinen am Anschluss geschalteten Media Receiver zur Aufzeichnung von Sendungen zu programmieren. Bei **MagentaZuhause S Entertain Sat** und **MagentaZuhause Entertain Comfort Sat-Produkten** ist hierfür Voraussetzung, dass der jeweilige Sender die Programmdateien der Telekom zur Verfügung stellt.

5.5 **Wiedergabe von Aufzeichnungen**

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

¹⁾ Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 116, 0137, 0138, 0180, 0700 und 00 808 werden ausschließlich von der Telekom hergestellt. Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 118, 012, 0181 bis 0189, 0191 bis 0194 und 0900 werden ausschließlich von dem Netzbetreiber hergestellt, bei dem die jeweils vom Kunden gewünschte Rufnummer eingerichtet ist.

5.6 **Softwareupdate/-upgrade**

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

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 dessen 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 Einzelverbindungs nachweis (EVN) online im Kundencenter abzurufen. Der Kunde erhält 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. Er kann den E-Mail-Versand der Rechnung jederzeit im Kundencenter deaktivieren. 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 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.

9.2 **Terminvereinbarung**

Die 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 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 werktags (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.

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**