

Leistungsbeschreibung Call & Surf.

1 Call & Surf-Produkte

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

- Call & Surf Basic IP (5.1),
- Call & Surf Comfort IP (5),
- Call & Surf Comfort Plus IP (4) und
- Call & Surf Comfort IP (Speed) in den Varianten VDSL 50, Fiber 100 und Fiber 200

jeweils mit einem IP-basierten Anschluss, der zur Anschaltung eines Internet-Modems geeignet ist,

- Call & Surf Basic (4.1)/Standard,
- Call & Surf Comfort (5)/Standard und
- Call & Surf Comfort Plus (4)/Standard

jeweils mit einem Standard-Anschluss, der zur Anschaltung von analogen Telekommunikations-Endgeräten und eines Internet-Modems geeignet ist,

- Call & Surf Basic (4.1)/Universal,
- Call & Surf Comfort (5)/Universal und
- Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal

jeweils mit einem Universal-Anschluss, der zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten und eines Internet-Modems geeignet ist.

Die genannten Produkte umfassen ferner Internet- und Telefonieleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung zum Internet. Die Produkte Call & Surf Comfort, Call & Surf Comfort Plus und Call & Surf Comfort IP (Speed) enthalten zusätzlich eine 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 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.

Bei Standard- und Universal-Anschlüssen wird dem Kunden eine dynamische Internet-Adresse mit Protokoll Version 4 (IPv4) zugeordnet. Ebenso sind nur IPv4-Adressen erreichbar.

Zur Nutzung des Internet-Zugangs ist die Eingabe der von der Telekom übermittelten Zugangsdaten erforderlich.

Bei **Call & Surf Comfort IP (Speed)** ist für den Internet-Zugang je nach Wunsch des Kunden und je nach Verfügbarkeit am Anschluss des Kunden eine der folgenden näher beschriebenen Varianten zu vereinbaren:

- VDSL 50,
- Fiber 100 oder
- Fiber 200

Die zu Vertragsbeginn vereinbarte Variante ist bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. der automatischen Verlängerung fest vereinbart.

2.1 Internet-Modem

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

| Call & Surf- | Schnittstelle |
|---|--------------------------------|
| - Basic - Comfort - Comfort Plus | U-R2 Schnittstelle der Telekom |
| - Comfort IP (Speed) mit VDSL 50 | U-RV Schnittstelle der Telekom |
| - Comfort IP (Speed) mit Fiber 100 oder Fiber 200 | Gigabit-Ethernet Schnittstelle |

2.2 Übertragungsgeschwindigkeit

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters 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. Der Internet-Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der folgenden Bandbreitenkorridore überlassen:

| Call & Surf- | Download (kbit/s) | | Upload (kbit/s) | |
|--|-------------------|---------------------|-----------------|---------------------|
| | von | bis | von | bis |
| - Basic IP (5.1) - Comfort IP (5) - Comfort Plus IP (4) | 6 304 | 16 000 | 704 | 2 400 |
| - Basic (4.1) Standard und Universal | 384 | 2 048 ^{*)} | 64 | 384 ^{*)} |
| - Comfort (5) - Comfort Plus (4) jeweils Standard und Universal | 6 304 | 16 000 | 576 | 1 024 ^{*)} |
| - Comfort IP (Speed) mit VDSL 50 | 27 900 | 51 300 | 2 700 | 10 000 |
| - Comfort IP (Speed) mit Fiber 100 | 90 000 | 100 000 | 45 000 | 50 000 |
| - Comfort IP (Speed) mit Fiber 200 | 180 000 | 200 000 | 90 000 | 100 000 |

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/faq bereit.

^{*)} Dieser Bandbreitenkorridor ist von der Begrenzung der Übertragungsgeschwindigkeit gemäß Ziffer 2.3 nicht betroffen.

Sofern 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:

| Call & Surf- | Download (kbit/s) | | Upload (kbit/s) | |
|---|-----------------------------|---------------------|-----------------|---------------------|
| | von | bis | von | bis |
| - Basic IP (5.1) | 384 | 2 047 ^{*)} | 224 | 480 ^{*)} |
| - Comfort IP (5) | oder | | | |
| - Comfort Plus IP (4) | 2 048 | 6 016 | 288 | 2 400 |
| - Basic (4.1) Standard und Universal | keine Alternativmöglichkeit | | | |
| - Comfort (5) | 384 | 2 047 ^{*)} | 64 | 384 ^{*)} |
| - Comfort Plus (4) jeweils Standard und Universal | oder | | | |
| | 2 048 | 6 016 | 192 | 576 ^{*)} |
| - Comfort IP (Speed) mit VDSL 50 | 16 700 | 25 000 | 1 600 | 5 000 |
| | oder | | | |
| | 10 000 | 16 000 | 700 | 1 000 ^{*)} |
| - Comfort IP (Speed) mit Fiber 100 | keine Alternativmöglichkeit | | | |
| - Comfort IP (Speed) mit Fiber 200 | keine Alternativmöglichkeit | | | |

2.3 Datenvolumen

Ab dem im Folgenden für das jeweilige Produkt aufgeführten übertragenen Datenvolumen (Down- und Upload) wird die Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Zugangs auf 2 Mbit/s (Down- und Upload) begrenzt. Die Zählung des übertragenen Datenvolumens beginnt jeden Monat mit dem Kalendertag der betriebsfähigen Bereitstellung des aktuellen Call & Surf-Produktes. Am gleichen Kalendertag des Folgemonats wird eine gegebenenfalls erfolgte Begrenzung wieder aufgehoben.

| Call & Surf- | übertragenes Datenvolumen |
|------------------------------------|---------------------------|
| - Basic | 75 GB / Monat |
| - Comfort | |
| - Comfort Plus | |
| - Comfort IP (Speed) mit VDSL 50 | 200 GB / Monat |
| - Comfort IP (Speed) mit Fiber 100 | 300 GB / Monat |
| - Comfort IP (Speed) mit Fiber 200 | 400 GB / Monat |

Für die in Ziffer 2.2 mit einem *) gekennzeichneten Bandbreitenkorridore gilt die Begrenzung der Übertragungsgeschwindigkeit nicht.

2.4 Verfügbarkeit des Internet-Zugangs

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

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

2.4.1 Produkte mit IP-basiertem Anschluss

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.

2.4.2 Produkte mit Standard- und Universal-Anschluss

Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt aus technischen Gründen eine Trennung der Verbindung zum Internet. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

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.

*) Dieser Bandbreitenkorridor ist von der Begrenzung der Übertragungsgeschwindigkeit gemäß Ziffer 2.3 nicht betroffen.

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

Neben den Verbindungen der Telekom kann der Kunde auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind¹⁾.

Beim IP-basierten Anschluss und beim Universal-Anschluss stehen zwei Sprachkanäle, beim Standardanschluss steht ein Sprachkanal zur Verfügung.

4.2 Verfügbarkeit von Telefonverbindungen

4.2.1 Produkte mit IP-basiertem Anschluss

Es gilt die Verfügbarkeit des Internet-Zugangs gemäß Ziffer 2.4

4.2.2 Produkte mit Standard- und Universal-Anschluss

Die Verbindungen der Telekom von einem Standard- und Universal-Anschluss 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 Telekom muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

4.3 Notruf

4.3.1 Produkte mit IP-basiertem Anschluss

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem in diesem Vertrag enthaltenen Internet-Zugang möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber (s. auch Ziffer 2.4.1). Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

Entsprechende Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Anschlüssen der Telekom sind möglich, jedoch ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle. Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten an HotSpots sind nicht möglich.

4.3.2 Produkte mit Standard- und Universal-Anschluss

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

4.4 Rufnummer

Die Telekom teilt dem Kunden für den Standard-Anschluss eine Ortsnetzzufnummer und für den Universal-Anschluss oder IP-basierten Anschluss drei Ortsnetzzufnummern zu, die die Bundesnetzagentur der Telekom zugewiesen hat. 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 ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für

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.

- die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.
Beim Universal-Anschluss wird bei ankommenden Verbindungen die eigene Rufnummer an den Anrufer übermittelt, sofern dies dort angezeigt werden kann.
- 4.5 Rufnummernanzeige**
Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird. Beim Standard-Anschluss steht die Rufnummernanzeige aus technischen Gründen nicht flächendeckend zur Verfügung.
- 4.6 Anrufweiserschaltung**
Die Telekom leitet 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 für jede Rufnummer seines Anschlusses durch Selbsteingabe festlegen. Beim IP-basierten Anschluss sind Anrufweiserschaltungen nur zu Zielrufnummern im Inland möglich.
- 4.7 SprachBox**
Die Telekom überlässt dem Kunden im Netzknoten kostenlos eine SprachBox für seinen Anschluss, mit der er Anrufe entgegennehmen und für einen bestimmten Zeitraum speichern sowie sich über eingegangene Nachrichten durch einen Anruf oder eine SMS benachrichtigen 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.
- 5 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.
- 6 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.
- 7 Service**
Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sie erbringt hierbei für den Anschluss einschließlich Internet-Zugang folgende Leistungen:
- 7.1 Annahme der Störungsmeldung**
Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- 7.2 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.
- 7.3 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 7.6 entfällt.
- 7.4 Reaktionszeit**
Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 7.2 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.
- 7.5 Rückmeldung**
Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 7.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.
- 7.6 Entstörungsfrist**
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 und die Rückmeldung gemäß Ziffer 7.5 erfolgt.
- 7.7 Weitere Serviceleistungen gegen gesondertes Entgelt auf Anfrage.**