



... Ihr Erfolg ist unser Auftrag !



Vertriebspartner der Deutschen Telekom AG (T-Com)

Wir sind Vertriebspartner der Deutschen Telekom AG. Alle Neuanschlüsse und Anschlussänderungen können über uns bestellt bzw. beauftragt werden.

Folgen Sie einfach dem T-COM Link auf unserer Webseite www.vendonet.de oder sprechen Sie uns an.

Ihre Hahne Computer & Netzwerk Services

VendoDSL Flatrate mit fester IP als Mehrwertdienst

Die VendoDSL Flatrate ist jetzt mit fester IP Adresse an allen T-DSL und T-DSL Business Anschlüssen nutzbar.

Sie ist ein auf T-DSL der Deutschen Telekom AG basierender DSL-Zugang, allerdings mit fester IP-Adresse. Eine feste IP Adresse bringt Ihnen eine fast unterbrechungsfreie Verbindungen an Ihrem T-DSL Anschluss trotz 24h- Zwangstrennung durch die T-Com; und ständige Erreichbarkeit Ihrer Internet-Dienste und Daten.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Webseite www.vendonet.de

ab **6,99 €**
pro Monat
inkl. MwSt.

Leistungsbeschreibung Call & Surf Comfort (2)/T-Net.



1 Standardleistungen 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 (2)/T-Net mit einem T-Net Anschluss, DSL 6000 der Deutschen Telekom und T-Online Internetleistungen mit Flatrate zur Datenübertragung für den Zugang zum Internet über den DSL der Deutschen Telekom.

Hierfür erbringt die Deutsche Telekom folgende Leistungen:

1.1 T-Net Anschluss

Die Deutsche Telekom überlässt dem Kunden einen T-Net Anschluss in einem Netzbereich und teilt ihm eine der Rufnummern zu, die die Bundesnetzagentur der Deutschen Telekom zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann die Deutsche Telekom mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz / ISDN der Deutschen Telekom übertragbar ist.

Bei Verbindungen von und zu nationalen Teilnehmerrufnummern mit der Zugangskennzahl 0 32 stehen Leistungen des T-Net Anschlusses ggf. nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

1.1.1 Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer des Anschlusses wird bei abgehenden Verbindungen 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 die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

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 nicht 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 weitere Anrufe durch ein akustisches Signal angezeigt.

Die Leistung ist vom Kunden an seinem T-Net Anschluss durch Selbsteingabe ein- und ausschaltbar.

1.1.4 Rückfragen / Makeln

Zwei Verbindungen können von einem T-Net Anschluss wechselzeitlich genutzt werden, ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

1.1.5 Dreierkonferenz

Zwei Verbindungen können gleichzeitig von einem T-Net Anschluss genutzt werden.

1.1.6 Rufnummernanzeige (CLIP)

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird. Die Leistung steht aus technischen Gründen nicht flächendeckend zur Verfügung.

1.1.7 Anrufweiterschaltung

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

- unmittelbar weitergeleitet (Sofort),
- weitergeleitet, wenn der T-Net Anschluss des Kunden für eine andere Verbindung genutzt wird (Besetzt),

- weitergeleitet, wenn die Verbindung beim T-Net Anschluss des Kunden nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 20 Sekunden entgegengenommen wird (Nichtmelden).

Zum Zielanschluss wird, sofern es sich um einen ISDN Anschluss handelt, übermittelt, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Unter bestimmten Voraussetzungen wird ferner die Rufnummer des T-Net Anschlusses übermittelt, von dem der Anruf weitergeleitet wurde.

Zum Ursprungsanschluss wird, sofern es sich um einen ISDN Anschluss handelt, übermittelt, dass die Verbindung weitergeleitet wird.

Der Kunde kann die Anrufweiterschaltung von seinem T-Net Anschluss und von beliebigen Telefonanschlüssen, ISDN Anschlüssen und Mobilfunkanschlüssen im Inland durch Selbsteingabe ein- und ausschalten. Ebenso sind der Zielanschluss und die Voraussetzungen, unter denen die Verbindungen weitergeleitet werden, vom Kunden festzulegen.

Die Deutsche Telekom schützt den Kunden vor der unberechtigten Bedienung seiner Anrufweiterschaltung von beliebigen Anschlüssen im Inland durch vorhergehende Abfrage der Rufnummer des Anschlusses und seiner Persönlichen Identifikationsnummer (PIN).

1.1.8 T-NetBox

Dem Kunden wird eine T-NetBox unentgeltlich überlassen, deren Leistungsumfang sich aus der Leistungsbeschreibung T-NetBox ergibt.

1.2 DSL 6000 der Deutschen Telekom

Mit DSL 6000 ermöglicht die Deutsche Telekom dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet 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).

Die Deutsche Telekom überlässt auf Wunsch des Kunden DSL 6000 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 Inhaltenanbieters abhängig.

Die mittlere Verfügbarkeit des DSL 6000 liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

1.3 T-Online Internetleistungen

1.3.1 Zugang zum Internet über DSL 6000 der Deutschen Telekom

Die Deutsche Telekom ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet über DSL 6000 mittels dynamischer IP-Adresse und einer Flatrate zur Datenübertragung.

Hierzu ist die Eingabe der Anschlusskennung und des persönlichen Kennwortes sowie der dazugehörigen T-Online Nummer und die Hauptnutzernummer (Zugangsdaten des Hauptbenutzers) erforderlich. Diese Daten bekommt der Kunde bei erstmaliger Bereitstellung von T-Online Internetleistungen zugesandt. Kunden, die aus einem vorhergehenden Vertragsverhältnis über

- T-Online Internetleistungen (z. B. einem T-Online Zugangstarif) bereits über die Zugangsdaten verfügen, können diese im Rahmen von Call & Surf Comfort (2)/T-Net 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.
Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt aus technischen Gründen eine Trennung der Verbindung zum Internet. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.
Die Flatrate beinhaltet nicht das Telefonieren (DSL Telefonie). Hierfür ist ein separates Vertragsverhältnis erforderlich.
- 1.3.2 T-Online Standardpostfach
- 1.3.2.1 eMail-Versand
Der Nutzer kann innerhalb von 24 Stunden höchstens 100 eMails versenden. Pro 30 Kalendertage dürfen jedoch nicht mehr als insgesamt 1 000 eMails versandt werden. Für das Erreichen dieser Grenzen wird jeder Empfänger gezählt.
Werden beim Versand von einer eMail-Adresse oben genannte Obergrenzen überschritten, werden diese eMails insgesamt nicht zugestellt. Der Versender wird hiervon benachrichtigt.
- 1.3.2.2 eMail-Empfang
Jedes eMail-Postfach verfügt über 50 MB Speicherplatz. Pro Nutzer können jeweils 10 persönliche eMail-Adressen eingerichtet werden.
eMails werden über einen Zeitraum von 90 Tagen auf dem Server abgelegt. Wenn sie in diesem Zeitraum nicht abgeholt werden, werden sie gelöscht.
- 1.3.3 Softwareupdates
Die Deutsche Telekom bietet in unregelmäßigem Abstand Softwareupdates an. Der Kunde wird automatisch bei seiner Einwahl oder per Anzeige (z.B. Pop-Up) über das Vorliegen eines Updates informiert und kann entscheiden, ob er dieses ausführen möchte oder nicht. Der Download des Updates ist zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung, dass der Kunde die aktuellste Fassung der Software nutzen und von den neuesten Funktionalitäten Gebrauch machen kann. Die Deutsche Telekom weist darauf hin, dass die Funktionalität nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. Die Deutsche Telekom ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern sie nachweist, dass der Mangel auch bei Installation der jeweils aktuellsten Softwareversion nicht aufgetreten wäre.
- 1.4 Rechnung Online
- 1.4.1 Allgemeine Leistungen
Die Deutsche Telekom übersendet dem Kunden mit Call & Surf Comfort (2)/T-Net standardmäßig keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung auf den Internetseiten von Rechnung Online abzurufen. Die bereitgestellten Rechnungsdaten umfassen alle Positionen und Hinweise, die auch in einer Papierrechnung der Deutschen Telekom enthalten sind.
Für den Abruf der Rechnungsdaten ist als Zugangsbezeichnung die Eingabe einer persönlichen Benutzerkennung sowie eines Passwortes nötig. Die Benutzerkennung und das Passwort werden dem Kunden, soweit von ihm noch nicht Rechnung Online genutzt wurde, nach Auftragserteilung von Call & Surf Comfort (2)/T-Net von der Deutschen Telekom zugeteilt. Die Rechnungsdaten werden 18 Monate zum Abruf bereitgehalten.
- 1.4.2 Einzelverbindungsübersicht
Die Deutsche Telekom stellt dem Kunden auf Wunsch zusätzlich zu der Rechnung Online eine Einzelverbindungsübersicht (EVÜ) für die mittels T-Net Anschluss hergestellten entgeltpflichtigen Verbindungen der Deutschen Telekom in elektronischer Form zum Abruf zur Verfügung. Angaben zu Verbindungen bei Nutzung der T-Online Internetleistungen und ggf. über DSL 6000 hergestellte Verbindungen zur Übermittlung von Sprachoder Nicht-Sprache-Signalen (z. B. T-Online DSL Telefonie) sind in der EVÜ nicht enthalten. Eine Übersicht über die bei Nutzung der T-Online Internetleistungen hergestellten entgeltpflichtigen Verbindungen der Deutschen Telekom können im Kundencenter unter www.t-online.de/kundencenter eingesehen und abgerufen werden.
Für die EVÜ ist ein gesondertes Vertragsverhältnis mit der Deutschen Telekom abzuschließen. Dabei muss der Kunde sich nach den datenschutzrechtlichen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes mit der Speicherung der Verbindungsdaten bis zu einer Dauer von 80 Tagen (maximal 6 Monaten) einverstanden erklären. Für den Leistungsumfang der EVÜ wird im Übrigen auf die Leistungsbeschreibung des jeweiligen Anschlusses (z. B. T-Net Anschluss, Anschlüsse des ISDN) Bezug genommen.
Hat der Kunde bislang zur Rechnung eine EVÜ in Papierform erhalten, so wird ihm die EVÜ ausschließlich in elektronischer Form bereitgestellt.
- 1.5 Installation des T-Net Anschlusses und DSL 6000 der Deutschen Telekom
Die Deutsche Telekom installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteinrichtung (TAE sowie DSL Splitter), die als Abschluss ihres Telefonnetzes zur Anschaltung von Endstelleneinrichtungen (z. B. Telefon) sowie als Abschluss von DSL 6000 zur Anschaltung eines DSL-Modems¹⁾ mit der DSL-Schnittstelle U-R2 der Deutschen Telekom bestimmt ist.
Werden mehrere DSL 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 Telefonnetz / ISDN – entsprechend den bei der Deutschen Telekom zur Zeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation.
- 2 Verbindungen mittels T-Net Anschluss**
Der Kunde kann 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 / ISDN 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.
Die Verbindungen der Deutschen Telekom werden in der Regel mit einem Frequenzbereich von 300 Hz bis 3 400 Hz (Übertragungsbandbreite von 3,1 kHz) angeboten.
Weiterhin sind Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze möglich. Hierbei können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten der anderen Netze die Übertragungsart und der Frequenzbereich ändern.
Verbindungen der Deutschen Telekom mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, so weit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten

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

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 Telefonnetzes / ISDN der Deutschen Telekom muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

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 T-Net Anschluss
Zusätzliche Leistungen für den T-Net Anschluss werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und Preisliste Zusätzliche Leistungen T-Net Anschluss erbracht.

3.2 Zusätzliche Leistungen für den DSL 6000 der Deutschen Telekom

a) FastPath

Mit FastPath für DSL wird eine Verringerung der Signallaufzeiten durch das Abschalten der Fehlerkorrektur bei der Datenübertragung (Interleaving) erreicht. FastPath für DSL kann nur über das Internet in Auftrag gegeben werden.

b) Upstream 384

Erhöhung der Upstream-Übertragungsgeschwindigkeit auf bis zu 384 kbit/s, wenn der DSL 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.

c) Upstream 512

Erhöhung der Upstream-Übertragungsgeschwindigkeit auf bis zu 512 kbit/s, wenn der DSL auf Wunsch des Kunden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 3 072 kbit/s Downstream und bis zu 384 kbit/s Upstream überlassen wurde.

3.3 Zusätzliche Leistungen für die T-Online Internetleistungen

a) Mitbenutzer

Der Kunde kann für die T-Online Internetleistungen bis zu 9 998 Mitbenutzer selbst online einrichten. Den Mitbenutzern wird eine eigene Mitbenutzernummer sowie ein eigenes persönliches Kennwort zugeordnet. Die Nutzung der T-Online Internetleistungen ist nur durch Eingabe der Anschlusskennung und des persönlichen Kennwortes sowie der dazugehörigen T-Online Nummer und Mitbenutzernummer (Zugangsdaten des Mitbenutzers) möglich.

b) Zugang zum Internet über andere Anschlüsse oder sonstige Zugänge

Die Deutsche Telekom ermöglicht dem Kunden und seinen Mitbenutzern den Zugang zum Internet neben dem in Call & Surf Comfort (2)/T-Net enthaltenen DSL 6000 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 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 64 kbit/s vom Internet zum Nutzer und vom Nutzer zum Internet (Standardzugang).

Bei der B-Kanalbündelung eines ISDN-Anschlusses steht eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 128 kbit/s vom Internet zum Nutzer und vom Nutzer zum Internet zur Verfügung.

- Zugang über DSL der Deutschen Telekom mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 16 000 kbit/s vom Internet zum Nutzer und bis zu 1 024 kbit/s vom Nutzer zum Internet.

- Zugang über ein GSM-Mobilfunknetz mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 9,6 kbit/s vom Internet zum Nutzer und vom Nutzer zum Inter-

net.

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 HotSpot sowie die Preisliste HotSpot.

Näheres zu weiteren im Ausland verfügbaren Internet Zugangsmöglichkeiten der Deutschen Telekom siehe die Leistungsbeschreibung / Preisliste T-Online Internationaler Zugang.

Eine gleichzeitige Nutzung der Zugangsdaten des Hauptnutzers oder eines Mitbenutzers an mehreren Anschlüssen oder sonstigen Zugängen ist nicht zulässig.

Bei Zugang zum Internet über Analog-Modem /ISDN, über DSL 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.

3.4 Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online
Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online werden nach der jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preise 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 T-Net Anschluss und DSL 6000 folgende Leistungen:

4.1 Vor Ort Service 24 h

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 Entschädigungsfrist 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.

4.1.7 Absicherung der Entstörungsfrist

Wenn die Deutsche Telekom die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 12,78 EUR bei einer Verspätung von bis zu 48 Stunden,

- 25,57 EUR bei einer Verspätung von mehr als 48 Stunden.

Bei der Ermittlung der Verspätung werden Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage nicht berücksichtigt. Die Deutsche Telekom verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

4.2

Anstelle des Vor Ort Service 24 h erbringt die Deutsche Telekom für den T-Net Anschluss und DSL 6000 gegen gesondertes Entgelt

- den Vor Ort Service 8 h gemäß der Leistungsbeschreibung und Preise Vor Ort Service 8 h (T-Net und T-ISDN Anschlüsse) oder
- den Vor Ort Service + Remote gemäß der Leistungsbeschreibung und Preise Vor Ort Service + Remote (T-Net und T-ISDN Anschlüsse).