

Leistungsbeschreibung Surf'n'Talk / Universal

1 Standardleistung

Die Telepost Kabel-Service GmbH und Co. KG (im Folgenden TKS genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Surf'n'Talk/Universal einem Universal Anschluss mit einer Telefon Flat Rate ins Festnetz deutsche Festnetz, die Auslands Flat Rate „CountryFlat“, einen DSL 6000 Anschluss (mit Zustimmung des Kunden auch mit geringerer Übertragungsgeschwindigkeit, wenn technisch nicht anders realisierbar) und der ISP Leistung TKSSurf! für den Zugang zum Internet und Internetleistungen mit einer Flat Rate zur Datenübertragung über den DSL Anschluss der Deutschen Telekom.

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.

Hierfür erbringt die TKS folgende Leistungen:

1.1 Universal Anschluss

Die TKS 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 (CCBS)

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 (CW)

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

1.1.4 Rückfragen / Makeln

Zwei Verbindungen können über einen Basiskanal eines Universal Anschlusses wechselzeitig genutzt werden, ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

1.1.5 Dreierkonferenz

Zwei Verbindungen können gleichzeitig über einen Nutzkanal eines Universal Anschlusses 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.

1.1.7 Rückruf bei Nichtmelden (CCNR)

Zu einem zuvor vom Kunden gewünschten Standard oder Universal Anschluss der Deutschen Telekom, bei dem der Anruf nicht entgegengenommen wurde (Nichtmelden), wird automatisch eine Verbindung hergestellt, nachdem vom gewünschten Standard oder Universal Anschluss 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 Mehrfachrufnummern des Universal Anschlusses ankommenden Verbindungen im Netzknoten der Deutschen Telekom weiter. Die ankommenden Verbindungen werden entsprechend den Festlegungen des Kunden je Mehrfachrufnummer dienstabhängig zu dem vom Kunden gewünschten Zielanschluss

- sofort
- im Besetzfall
- bei Nichtmelden innerhalb eines Zeitraumes von ca. 20 Sekunden
- während der Rufphase

weitergeleitet.

Für einen Universal Anschluss werden maximal zwei ankommende Verbindungen gleichzeitig weitergeleitet. Zum Zielanschluss wird, sofern es sich um einen Universal Anschluss handelt, übermittelt, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Unter bestimmten Voraussetzungen wird ferner die Rufnummer des Universal Anschlusses übermittelt, von dem der Anruf weitergeleitet wurde.

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

Der Kunde kann die Anrufweitschaltung von seinem Universal Anschluss und von beliebigen Telefonanschlüssen, Universal Anschlüssen und Mobilfunkanschlüssen im Inland durch Selbsteingabe ein- und ausschalten. Ebenso sind der Zielanschluss und die Voraussetzungen, unter denen die Verbindungen weitergeleitet werden, für jede Mehrfachrufnummer festzulegen. Die Deutsche Telekom schützt den Kunden vor der unberechtigten Bedienung seiner Anrufweitschaltung von beliebigen Anschlüssen im Inland durch vorhergehende Abfrage der jeweiligen Mehrfachrufnummer des Anschlusses und seiner Persönlichen Identifikationsnummer (PIN).

1.1.12 SprachBox

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

1.2 Internetleistungen der TKS und der Deutschen Telekom

1.2.1 Internet-Zugang TKSSurf!

Die TKS 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 TKS 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 Inhalteanbieters abhängig.

1.2.1.2 Authentifizierung

Zur Nutzung des Internet-Zugangs ist die Eingabe des Benutzernamens und des persönlichen Kennwortes (Zugangsdaten) erforderlich. Diese Zugangsdaten bekommt der Kunde bei erstmaliger Bereitstellung von Internetleistungen durch die TKS zugesandt. Kunden, die aus einem vorhergehenden Vertragsverhältnis über Internetleistungen der TKS (z. B. einem Internet-Zugangstarif) bereits über die Zugangsdaten verfügen, können diese im Rahmen von Surf'n'Talk/Standard 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 DSL Anschlusses liegt bei ca. 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 Standardpostfach

1.2.2.1 E-Mail Versand

Der Nutzer 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

Jedes E-Mail-Postfach verfügt über 50 MB Speicherplatz. Pro Nutzer können jeweils zwei persönliche E-Mail-Adressen 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 Installation des Standard Anschlusses und des Internetzugangs der Deutschen Telekom

Die Deutsche Telekom installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteneinrichtung, die als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von geeigneten Endstelleneinrichtungen bestimmt ist.

Werden mehrere DSL Anschlüsse 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 / Universal – entsprechend den bei der Deutschen Telekom 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 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/ Universal“ 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-Mehrgeräteanschluss“ erbracht.

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 und seinen Mitbenutzern den Zugang zum Internet neben dem in Surf'n'Talk / Universal enthaltenen DSL 6000 fallweise auch über andere Anschlüsse oder sonstige Zugänge im In- und Ausland.

Innerhalb von Deutschland bestehen folgende Zugangsmöglichkeiten:

- Zugang zum Internet über ISDN-Modem / Universal mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 64 kbit/s vom Internet zum Nutzer und vom Nutzer zum Internet (Standardzugang). Bei der B-Kanalbündelung eines Universal Anschlusses steht eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 128 kbit/s vom Internet zum Nutzer und vom Nutzer zum Internet zur Verfügung.

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

Ferner stellt die Deutsche Telekom innerhalb von Deutschland und im Ausland eine Zugangsmöglichkeit zum Internet an ihren HotSpot Standorten zur Verfügung. Die Nutzung von Hot-Spot ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Hierfür gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste „Hot-Spot (Public WLAN)“.

Eine gleichzeitige Nutzung der Zugangsdaten 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.

4 Service

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

4.1 Vor Ort Service 24 h

4.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die TKS nimmt täglich zu den folgenden Zeiten Störungsmeldungen unter der Service-Telefonnummer entgegen:

Mo. – Fr. 08:00 – 21:00

Sa. – So. 10:00 – 21:00

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 TKS 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.