

Leistungsbeschreibung

Surf'n'Talk/T-Net

1 Standardleistungen

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/T-Net einem T-Net Anschluss mit einer Telefon Flat Rate ins Festnetz der Deutschen Telekom, die Auslands Flat Rate „CountryFlat“, einen DSL 6000 Anschluss und TKSSurf! für den Zugang zum Internet und Internetleistungen mit einer Flat Rate zur Datenübertragung über den DSL Anschluss der Deutschen Telekom. Hierfür erbringt die TKS folgende Leistungen:

1.1 T-Net Anschluss

Die TKS 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 TKS 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 wechselzeitig 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 Inhalteanbieters abhängig. Die mittlere Verfügbarkeit des DSL 6000 liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

1.3 TKS Internetleistungen

1.3.1 Zugang zum Internet über DSL 6000 der TKS

Die TKS ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet über DSL 6000 mittels dynamischer IP-Adresse und einer Flatrate zur Datenübertragung. Hierzu ist die Eingabe des Benutzernamens und des persönlichen Kennwortes erforderlich. Diese Daten bekommt der Kunde bei erstmaliger Bereitstellung im TKSShop. Kunden, die aus einem vorhergehenden Vertragsverhältnis über TKSSurf! Internetleistungen bereits über die Zugangsdaten verfügen, können diese im Rahmen von Surf'nTalk/T-ISDN 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 TKSSurf! Standardpostfach

1.3.2.1 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.

1.3.2.2 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.

1.4 Installation des T-Net Anschlusses und DSL 6000 der Deutschen Telekom

Die Deutsche Telekom installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteneinrichtung (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 Inhousenetzes 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 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 die TKSSurf! Internetleistungen

Zugang zum Internet über andere Anschlüsse oder sonstige Zugänge

Die TKS ermöglicht dem Kunden und seinen Mitbenutzern den Zugang zum Internet neben dem in Surf'n'Talk /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 ein GSM-Mobilfunknetz mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 9,6 kbit/s vom Internet zum Nutzer und vom Nutzer zum Internet.

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 T-ISDN Mehrgeräteanschluss und DSL 6000 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.

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).

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.