

Leistungsbeschreibung Entertain Comfort (4)/Standard.

1 Standardleistung der Deutschen Telekom

Die Deutsche Telekom AG (im Folgenden Deutsche Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Entertain Comfort (4)/Standard mit einem Standard-Anschluss, der zur Anschaltung von analogen Telekommunikations-Endgeräten und eines Internet-Modems mit U-R2 Schnittstelle der Deutschen Telekom geeignet ist. Entertain Comfort (4)/Standard umfasst ferner Telefonie-, Internet- und Entertainmentleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung zum Internet und einer 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 Deutsche Telekom für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

Die Deutsche Telekom erbringt folgende Leistungen:

1.1 Telefonieleistungen

1.1.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten analogen Telekommunikations-Endgeräten Telefonverbindungen entgegennehmen oder von der Deutschen Telekom zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die Telefonverbindungen der Deutschen Telekom dienen der Vermittlung von Sprache. Sie können auch zur Telefax- und Datenkommunikation genutzt werden.

Für die Herstellung oder Entgegennahme von Telefonverbindungen steht ein Sprachkanal zur Verfügung. Somit ist grundsätzlich nur eine Verbindung gleichzeitig möglich.

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“ 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.

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.

1.1.2 Rufnummer

Die Deutsche Telekom teilt dem Kunden eine Ortsnetzzufnummer 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 Netz der Deutschen Telekom übertragbar ist.

Die Rufnummer 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.

1.1.3 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.

1.1.4 Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung werden weitere Anrufe durch ein akustisches Signal angezeigt.

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

1.1.5 Rückfragen / Makeln

Zwei Verbindungen können über den Sprachkanal des Anschlusses wechselzeitig genutzt werden, ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

1.1.6 Dreierkonferenz

Zwei Verbindungen können gleichzeitig über den Sprachkanal des Anschlusses genutzt werden.

1.1.7 Rufnummernanzeige

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.

1.1.8 Anrufweiterschaltung

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

- sofort,
- im Besetztfall,
- bei Nichtmelden innerhalb eines Zeitraumes von ca. 20 Sekunden.

Zum Zielanschluss wird übermittelt, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Unter bestimmten Voraussetzungen wird ferner die Rufnummer des Anschlusses übermittelt, von dem der Anruf weitergeleitet wurde. Die Anzeige beim Angerufenen ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Art des Anschlusses.

Zum Ursprungsanschluss wird, sofern dies dort angezeigt werden kann, übermittelt, dass die Verbindung weitergeleitet wird.

Der Kunde kann die Anrufweiterschaltung von seinem Anschluss und von beliebigen Festnetz- 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).

1.1.9 SprachBox

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

1.2 Internetleistungen

1.2.1 Internet-Zugang

Die Deutsche Telekom ermöglicht den Zugang zum weltweiten

- Internet mittels dynamischer IP-Adresse nach dem Internet Protokoll Version 4 (IPv4)¹⁾.
- 1.2.1.1 Übertragungsgeschwindigkeit
Der Internet-Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors
- von 10,0 Mbit/s bis zu 16,0 Mbit/s für den Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und
- von 0,7 Mbit/s bis zu 1,0 Mbit/s für den Upstream (auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden)
überlassen.
Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb dieses Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung abhängt.
Mit jeder Aktivierung (einschalten) des Internet-Modems wird die für den jeweiligen Anschluss maximal mögliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des Bandbreitenkorridors automatisch eingestellt.
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 der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters abhängig.
- 1.2.1.2 Authentifizierung
Zur Nutzung des Internet-Zugangs ist die Eingabe der Anschlusskennung und des persönlichen Kennwortes sowie der dazugehörigen T-Online Nummer und die Nutzernummer (Zugangsdaten) erforderlich. Diese Zugangsdaten bekommt der Kunde bei erstmaliger Bereitstellung von Internetleistungen durch die Deutsche Telekom zugesandt. Kunden, die aus einem vorhergehenden Vertragsverhältnis über Internetleistungen der Deutschen Telekom (z. B. einem Internet-Zugangstarif) bereits über die Zugangsdaten verfügen, können diese im Rahmen von Entertain Comfort (4)/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 liegt bei 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 Basic-Postfach
Die Deutsche Telekom überlässt dem Kunden unentgeltlich ein E-Mail-Postfach, dessen Leistungsumfang sich aus der Leistungsbeschreibung „E-Mail Basic-Postfach“ ergibt.
- 1.3 Entertainmentleistungen
Vom Kunden können Entertainmentleistungen empfangen werden, die in normaler TV-Qualität übermittelt werden, nicht jedoch solche in High Definition Qualität (HDTV).
- 1.3.1 Voraussetzungen
Voraussetzung für die Nutzung ist ein für die Entertainmentleistungen der Deutschen Telekom geeigneter Media Receiver. Die Überlassung dieses Receivers ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.
Die Entertainmentleistungen stehen dem Kunden ausschließlich innerhalb Deutschlands zur Verfügung.
- 1.3.2 Free-TV
Der Kunde erhält die Möglichkeit, die von der Deutschen Telekom verbreiteten, überwiegend werbe- oder gebührenfinanzierten Fernsehsender und Mediendienste zu empfangen.
- 1.3.3 TV-Archiv
Der Kunde erhält die Möglichkeit, bei ausgewählten TV-Sendern vom diesem definierte und aufgezeichnete Sendungen abzurufen.
- 1.3.4 Programm Manager
Der Kunde erhält über das Internet die Möglichkeit, seinen am Anschluss geschalteten Media Receiver zur Aufzeichnung von
- 1.4 Sendungen zu programmieren.
Rechnung Online
Die Deutsche Telekom übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelverbindungsachweis (EVN) online im Kundencenter abzurufen. Der Leistungsumfang von Rechnung Online ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung „Rechnung Online“.
Sofern der Kunde Rechnung Online Komfortversion oder ELFE für Entertain Comfort (4)/Standard nutzt, stehen die Leistungen von Rechnung Online nicht zur Verfügung.
- 1.5 Installation des Anschlusses
Die Deutsche Telekom installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteinrichtung, die als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von geeigneten Endstelleneinrichtungen²⁾ bestimmt ist.
Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge 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 Netz der Deutschen Telekom – 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 Erhöhung der Übertragungsgeschwindigkeit**
- 2.1 Erhöhung der Übertragungsgeschwindigkeit auf bis zu 25,0 Mbit/s Downstream für den Internet-Zugang
Abweichend zur Standardleistung Ziffer 1.2.1.1 wird der Internet-Zugang mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors
- von 16,7 Mbit/s bis zu 25,0 Mbit/s für den Downstream und
- von 1,6 Mbit/s bis zu 5,0 Mbit/s für den Upstream
überlassen.
Entertainmentleistungen gemäß Ziffer 1.3 können dann auch in High Definition Qualität (HDTV) empfangen werden.
- 2.2 Erhöhung der Übertragungsgeschwindigkeit auf bis zu 51,3 Mbit/s Downstream für den Internet-Zugang
Abweichend zur Standardleistung Ziffer 1.2.1.1 wird der Internet-Zugang mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors
- von 27,9 Mbit/s bis zu 51,3 Mbit/s für den Downstream und
- von 2,7 Mbit/s bis zu 10,0 Mbit/s für den Upstream
überlassen.
Entertainmentleistungen gemäß Ziffer 1.3 können dann auch in High Definition Qualität (HDTV) empfangen werden.
- 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 der zusätzlichen Leistung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:
- 3.1 Zusätzliche Telefonieleistungen
Zusätzliche Telefonieleistungen werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und Preisliste „Zusätzliche Leistungen Standard-Anschluss“ erbracht.
- 3.2 Zusätzliche Internetleistungen (Zugang zum Internet über andere Anschlüsse oder sonstige Zugänge)
Die Deutsche Telekom ermöglicht dem Kunden mit seinen Zugangsdaten den Zugang zum Internet neben dem in Entertain Comfort (4)/Standard enthaltenen Internet-Zugang fallweise auch über andere Anschlüsse oder sonstige Zugänge im In- und Ausland.
Innerhalb von Deutschland bestehen folgende Zugangsmöglichkeiten:

¹⁾ Über diesen Internetzugang sind nur IPv4-Adressen erreichbar.

²⁾ Die Nutzung von Internetleistungen im Rahmen von Entertain Comfort (4)/Standard ist nur mit den von der Deutschen Telekom angebotenen Endgeräten sichergestellt. Andere Endgeräte werden eventuell nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen.

- Zugang (PPP) zum Internet über Analog-Modem / ISDN über die Zugangsnummer 0 19 10 11 (Standardzugang) mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 64 kbit/s Downstream und Upstream.
Bei der B-Kanalbündelung eines ISDN-Anschlusses steht eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 128 kbit/s Downstream und Upstream zur Verfügung.
 - Zugang über an Dritte überlassene Internet-Zugänge der Deutschen Telekom mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 16,0 Mbit/s für den Downstream und bis zu 1,0 Mbit/s für den Upstream.
 - Zugang über ein GSM-Mobilfunknetz mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 9,6 kbit/s Downstream und Upstream.
- Ferner steht dem Kunden innerhalb von Deutschland und im Ausland eine Zugangsmöglichkeit zum Internet an den HotSpot Standorten von T-Mobile zur Verfügung. Die Nutzung von HotSpot ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Hierfür gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste „HotSpot (Public WLAN)“.
- Näheres zu weiteren im Ausland verfügbaren Internet Zugangsmöglichkeiten der Deutschen Telekom siehe die Leistungsbeschreibung und Preise „Internationaler Zugang“.
- Eine gleichzeitige Nutzung der Zugangsdaten an mehreren Anschlüssen oder sonstigen Zugängen ist nicht zulässig.
- Bei Zugang zum Internet über Analog-Modem / ISDN, über andere breitbandige Internet-Zugänge 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.
- 3.3 Zusätzliche Entertainmentleistungen
- 3.3.1 Videoload
Der Kunde erhält die Möglichkeit, über das Startmenü die unter dem Punkt „Video“ eingestellten Inhalte (z.B. Kinofilme, ausgewählte Fernsehsendungen) innerhalb Deutschlands abzurufen.
- 3.3.2 Premiuminhalte des TV-Archivs
Der Kunde erhält die Möglichkeit zusätzliche Premiuminhalte abzurufen.
- 3.4 Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online
Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung „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
- die in Ziffer 1.1 beschriebenen Telefonieleistungen,
 - den in Ziffer 1.2.1 beschriebenen Internet-Zugang und
 - den in Ziffer 1.5 beschriebenen Anschluss
- folgende Leistungen:
- 4.1 Vor Ort Service 24h
- 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 Entstörungsfrist gemäß Ziffer 4.1.6 entfällt.
- 4.1.4 Reaktionszeit
Die Deutsche Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 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 Ziffer 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 Ziffer 4.1.5 erfolgt.
- 4.2 Weitere Serviceleistungen auf Anfrage.