



Zusätzliche Bedingungen und Preise Entstörungsservice 4 Stunden.

1 Leistungsumfang

Die Telekom Deutschland GmbH, (im Folgenden Telekom genannt) erbringt den Entstörungsservice 4 Stunden an Stelle der Standard-Entstörungsleistung des jeweiligen Anschlussproduktes jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Soweit nachfolgend keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anschlussproduktes fort.

Der Entstörungsservice 4 Stunden kann für Anschlüsse bestellt werden, die im Rahmen von

- BusinessCall Advance,
- BusinessBasic,
- Call Profi und
- Call Profi Premium

bestellt werden. Die Überlassung dieser Anschlüsse ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Der Entstörungsservice 4 Stunden umfasst Serviceleistungen im Netz der Telekom bis zu dem für den Anschluss des Kunden jeweils zuständigen Netzknoten¹⁾ der Telekom. Der Leitungsabschnitt vom Netzknoten bis zum Netzabschluss beim Kunden ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Hier gelten die im jeweiligen Vertrag über den Anschluss vereinbarten Serviceleistungen.

Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen am vereinbarten Anschluss, nicht jedoch für das Leitungsnetz der Endstelle einschließlich der daran angeschlossenen Endeinrichtungen. Der Entstörungsservice 4 Stunden wird auch für einen an diesem Anschluss überlassenen Internet-Zugang der Telekom erbracht.

Die Telekom erbringt insbesondere folgende Leistungen:

1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter einer besonderen Service-Telefonnummer entgegen.

1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

1.3 Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch innerhalb von 30 Minuten ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde.

1.4 Zwischenmeldung

Die Telekom erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer jede Stunde nach Ablauf der Reaktionszeit gemäß Ziffer 1.3 eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

1.5 Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 1.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

1.6 Entstörungsfrist

Die Telekom beseitigt die Störung innerhalb von vier Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der vier Stunden im Netz der Telekom bis zu dem für den Anschluss des Kunden jeweils zuständigen Netzknoten der Telekom die Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses erfolgte und die Rückmeldung gemäß Ziffer 1.5 durchgeführt wurde.

1.7 Absicherung der Entstörungsfrist

Wenn die Telekom die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden bei einer Vollstörung im Netz der Telekom bis zu dem für den Anschluss des Kunden jeweils zuständigen Netzknoten der Telekom je Anschluss folgenden Betrag je Störungsvorgang und je angefangene Stunde nach Ablauf der Entstörungsfrist gemäß Ziffer 1.6 gut:

- 12,00 EUR bei T-Net Anschlüssen, Standard-Anschlüssen, ISDN Basisanschlüssen, Anlagenanschlüssen vor Ort und Mehrgeräteanschlüssen vor Ort
- 55,00 EUR bei ISDN Primärmultiplexanschlüssen.

Eine Vollstörung liegt vor, wenn über den betroffenen Anschluss keine abgehenden und ankommenden Verbindungen mehr hergestellt werden können.

Für die Gutschrift gilt je Störungsvorgang und Anschluss ein Höchstbetrag von 60,00 EUR bei Standard-Anschlüssen, ISDN Basisanschlüssen, Anlagenanschlüssen vor Ort und Mehrgeräteanschlüssen vor Ort sowie 275,00 EUR bei ISDN Primärmultiplexanschlüssen.

Die Telekom verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen.

Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

2 Vertragslaufzeit / Kündigung für den Entstörungsservice 4 Stunden

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt sechs Monate und beginnt mit der Übernahme der Serviceverpflichtung durch die Telekom. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um drei Monate, wenn nicht spätestens einen Monat vor ihrem Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Der Vertrag über den Entstörungsservice 4 Stunden endet darüber hinaus automatisch, wenn der Vertrag über den vereinbarten Anschluss oder wenn für den vereinbarten Anschluss der Vertrag über Call Profi beendet wird.

Das Recht aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.

3 Preise

Die angegebenen Preise mit Umsatzsteuer (USt) sind auf volle Cent aufgerundete Beträge. Maßgeblich für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen sind die angegebenen Preise ohne USt. Diese werden für die Rechnungslegung zusammengefasst und sind Grundlage für die Berechnung des Umsatzsteuerbetrages.

Die Preise mit USt errechnen sich aus den Preisen ohne USt zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Bei einer Änderung des Umsatzsteuersatzes werden die Preise mit USt entsprechend angepasst.

Entstörungsservice 4 Stunden	Preise in EUR	
	ohne USt	mit USt
für T-Net Anschlüsse und Standard-Anschlüsse , je Anschluss monatlich	3,00	3,57
für Mehrgeräteanschlüsse und Anlagenanschlüsse als Basisanschlüsse, Anlagenanschlüsse vor Ort und Mehrgeräteanschlüsse vor Ort , je Anschluss monatlich	3,00	3,57
für Primärmultiplexanschlüsse , je Anschluss monatlich	20,00	23,80

¹⁾ Der für den Anschluss des Kunden jeweils zuständige Netzknoten der Telekom wird auf Anfrage mitgeteilt.