



# Zusätzliche Bedingungen und Preise Entstörungsservice 8 Stunden.

## 1 Leistungsumfang

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) erbringt den Entstörungsservice 8 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 8 Stunden kann für

- T-Net-Anschlüsse,
- Standard-Anschlüsse,
- ISDN-Mehrgeräteanschlüsse,
- Universal-Anschlüsse,
- IP-basierte Anschlüsse und
- Call Plus/Anlagenanschlüsse

bestellt werden:

Die Überlassung der aufgeführten Anschlüsse ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

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 8 Stunden wird auch für einen an diesem Anschluss überlassenen Internet-Zugang der Telekom erbracht. Dies gilt nicht für die Produkte „Call & Surf via Funk“ und „Call Plus/Anlagenanschluss als Primärmultiplexanschluss“.

Die Telekom erbringt insbesondere folgende Leistungen:

### 1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

### 1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

### 1.3 Terminvereinbarung

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. "Zwischen 10.00 und 12.00 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 Entstellungsfrist gemäß Ziffer 1.7 entfällt.

### 1.4 Reaktionszeit

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

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

### 1.5 Zwischenmeldung

Die Telekom erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit gemäß Ziffer 1.4 eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

### 1.6 Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 1.7 genannte Entstellungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

### 1.7 Entstellungsfrist

Die Telekom beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses und die Rückmeldung gemäß Ziffer 1.6 erfolgt.

### 1.8 Absicherung der Entstellungsfrist

Wenn die Telekom die Entstellungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag je Störungsvorgang gut.

- 25,57 EUR bei T-Net-, Standard-, ISDN-Mehrgeräte-, Universal- und IP-basierten Anschlüssen sowie bei Call Plus/Anlagenanschlüssen als Basisanschluss
- 102,26 EUR bei Call Plus/Anlagenanschlüssen als Primärmultiplexanschluss

Die Telekom verrechnet die Gutschrift mit den Forderungen aus diesem Vertrag.

Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

## 2 Vertragslaufzeit / Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit für den Entstörungsservice 8 Stunden beträgt ein Jahr 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 ein Jahr, wenn nicht spätestens einen Monat vor ihrem Ablauf schriftlich gekündigt wird. Der Vertrag über den Entstörungsservice 8 Stunden endet darüber hinaus automatisch, wenn der Vertrag über den vereinbarten Anschluss 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 8 Stunden	Preise in Euro	
	ohne USt	mit USt
für T-Net-, Standard-, ISDN-Mehrgeräte-, Universal- und IP-basierte Anschlüsse sowie für Call Plus/Anlagenanschlüsse als Basisanschluss, je Anschluss monatlich .....	2,51	2,99
für Call Plus/Anlagenanschlüsse als Primärmultiplexanschluss, je Anschluss jährlich im Voraus .....	600,00	714,00