

Leistungsbeschreibung DeutschlandLAN IP Voice.

1 Leistungsumfang von DeutschlandLAN IP Voice

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten

- DeutschlandLAN IP Voice und
- DeutschlandLAN IP Voice S, M und L

jeweils mit einem IP-basierten Festnetz-Anschluss für Telefonleistungen.

Voraussetzung für die Nutzung ist ein DSL-Modem mit aktueller U-R Schnittstelle der Telekom. Die Überlassung dieses Modems ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Telekom für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Die Telekom erbringt folgende Leistungen:

2 Telefonleistungen / Verfügbarkeit

2.1 Telefonverbindungen

Neben den Verbindungen der Telekom kann der Kunde auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind¹⁾.

Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung.

2.2 Verfügbarkeit

Für Telefonieverbindungen gilt eine mittlere Verfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Die Telefonleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der Telekom ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

2.3 Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem in diesem Vertrag enthaltenen Anschluss möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber (s. auch Ziffer 2.2). Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

Entsprechende Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Anschlüssen der Telekom sind möglich, jedoch ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle. Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten an HotSpots sind nicht möglich.

2.4 Rufnummer

Die Telekom teilt dem Kunden drei Ortsnetzzufnummern zu. Abweichend hiervon kann die Telekom mit dem Kunden Ortsnetzzufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Telekom übertragbar sind.

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

2.5 Rufnummernanzeige

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

2.6 SprachBox

Die Telekom überlässt dem Kunden im Netzknoten kostenlos eine SprachBox für seinen Anschluss, mit der er Anrufe entgegenneh-

men und speichern sowie sich über eingegangene Nachrichten informieren lassen kann.

Die SprachBox speichert die eingehenden Nachrichten von bis zu 30 Anrufen mit einer Dauer von jeweils bis zu zwei Minuten. Die Nachrichten werden 21 Tage nach Speicherung bzw. sieben Tage nach Abfrage automatisch gelöscht. Die Nachrichten können vom Kunden auch vorher gelöscht werden.

2.7 Anrufweiterleitung

Die Telekom leitet ankommende Verbindungen zu Zielrufnummer im Inland weiter. Die Bedingungen (z. B. sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden), unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden und die Zielrufnummer kann der Kunde durch Selbsteingabe festlegen.

2.8 Wahlsperre

Der Kunde kann durch Selbsteingabe bestimmte abgehende Wählverbindungen seines Anschlusses sperren.

2.9 Anrufblockierung

Der Kunde kann durch Selbsteingabe bestimmte ankommende Verbindungen seines Anschlusses abweisen.

3 Installation des Anschlusses

Die Telekom installiert bei Bedarf zu den in der Preisliste genannten Konditionen in den Räumen des Kunden eine Anschalteinrichtung als Abschluss ihres Netzes, die zur Anschaltung von geeigneten Endgeräten bestimmt ist.

4 Service

Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie folgende Leistungen:

4.1 Annahme der Störungsmeldung

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

4.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

4.3 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 Entstörungsfrist von acht Stunden entfällt.

4.4 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 den Servicetechniker beim Kunden erfolgen.

4.5 Zwischenmeldung

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

4.6 Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 4.7 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

4.7 Entstörungsfrist

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 4.6 erfolgt.

4.8 Weitere Serviceleistungen auf Anfrage.

¹⁾ Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 116, 0137, 0138, 0180, 0700 und 00 808 werden ausschließlich von der Telekom hergestellt. Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 118, 012, 0181 bis 0189, 0191 bis 0194 und 0900 werden ausschließlich von dem Netzbetreiber hergestellt, bei dem die jeweils vom Kunden gewünschte Rufnummer eingerichtet ist.