

Leistungsbeschreibung und Preise Comfort Service (T-Net und T-ISDN Anschlüsse)



1 Leistungsumfang

Die **Deutsche Telekom AG**, T-Com (im Folgenden T-Com genannt) erbringt den Comfort-Service für T-Net Anschlüsse und T-ISDN Anschlüsse an Stelle des Compact-Service jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten als Einzel- oder Dauerauftrag. Der Comfort-Service wird nicht für die eventuell an diesem Anschluss vereinbarte Leistung T-DSL erbracht.

1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die T-Com 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 T-Com 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 Entstehungsfrist gemäß Punkt 1.7 entfällt.

1.4 Reaktionszeit

Die T-Com 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 Servicetechniker vor Ort beim Kunden erfolgen.

1.5 Zwischenmeldung

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

1.6 Rückmeldung

Die T-Com informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Punkt 1.7 genannte Entstehungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

1.7 Entstörungsfrist

Die T-Com 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 Punkt 1.6 erfolgt.

1.8 Absicherung der Entstörungsfrist

Wenn die T-Com die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden mit Dauerauftrag folgenden Betrag je Störungsvorgang gut:

- 25,57 EUR bei T-Net Anschlüssen und T-ISDN Basisanschlüssen

- 102,26 EUR bei T-ISDN Primärmultiplexanschlüssen

Die T-Com verrechnet die Gutschrift mit den Forderungen aus diesem Vertrag.

Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

2 Vertragslaufzeit / Kündigung

Für Verträge als Dauerauftrag beträgt die Mindestvertragslaufzeit ein Jahr.

Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Die Kündigung muss der zuständigen Kundenniederlassung der T-Com oder dem Kunden mindestens einen Monat vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht spätestens einen Monat vor ihrem Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Kündigt der Kunde den Comfort-Service gemeinsam mit dem Anschluss, für den der Comfort-Service vereinbart wurde, so gilt für den Comfort-Service die Kündigungsfrist des Anschlusses.

Das Recht aus wichtigem Grund 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. Daher ist es möglich, dass der vom Kunden zu zahlende Betrag niedriger ist als die Summe der Preise mit USt.

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.

Nr.	Leistung	Preis		Artikel-/Leistungs-Nr.
		ohne USt EUR	mit USt EUR	
1	Dauerauftrag			
1.1	für T-Net Anschlüsse, je Anschluss jährlich im Voraus	60,33	69,99	16046
1.2	für T-ISDN Basisanschlüsse, je Anschluss jährlich im Voraus	85,89	99,64	01056
1.3	für T-ISDN Primärmultiplexanschlüsse, je Anschluss jährlich im Voraus	600,00	696,00	01015
2	Einzelaufrag			
2.1	für T-Net Anschlüsse, je Anschluss	127,82	148,28	16047
2.2	für T-ISDN Basisanschlüsse, je Anschluss	178,95	207,59	01057
2.3	für T-ISDN Primärmultiplexanschlüsse, je Anschluss	1 200,00	1 392,00	01016