

Leistungsbeschreibung Sprach- und Internetdienstleistungen

Allgemeines

Die T-M-Net.de-Kommunikationsanschlüsse beinhalten das Serviceversprechen der Marco Bungalski GmbH (im Folgenden „MB GmbH“) an seine Kunden. Neben den Standarddefinitionen wie Verfügbarkeiten und Entstörfrierten werden die Prozessbeschreibungen, die Ansprechpartner und alle Eskalationsstufen genannt. Marco Bungalski GmbH stellt mit diesem Dokument die Bereiche Sprach- und Internetdienstleistungen, Bereitstellung, Service und Entstörung transparent dar und legt damit den Grundstein für eine große Kundenzufriedenheit.

Die MB GmbH erbringt auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Ergänzenden Geschäftsbedingungen Sprachtelefonie und Internetdienste folgende Leistungen für

- T-M-Net.de VERnetz 6.000
- T-M-Net.de VERnetz 16.000
- T-M-Net.de VERnetz 25.000
- T-M-Net.de VERnetz 30.000
- T-M-Net.de VERnetz 50.000
- T-M-Net.de VERnetz 60.000
- T-M-Net.de VERnetz 100.000
- T-M-Net.de VERnetz 200.000
- T-M-Net.de VERnetz 300.000

sowie für individuelle Privat- und Geschäftskundenprodukte.

KAPITEL 1

Sprachdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der MB GmbH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Ergänzenden Geschäftsbedingungen für Telefoniedienste und den nachfolgenden Bedingungen.

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich. Entsprechende Analoganschlüsse mit Notrufmöglichkeit sind als individuelles Produkt zu beauftragen. Siehe auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MB GmbH bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern

Die MB GmbH überlässt dem Kunden einen Telefonanschluss gemäß den nachfolgenden aufgeführten Gegebenheiten.

A: Anschluss

Die MB GmbH überlässt dem Kunden Paketvermittelte Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die MB GmbH hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Packetvermittelte Sprachdienste werden über das SIP Protokoll aufgebaut, und die Daten über das packetvermittelte Netz der MB GmbH als Datenstrom übertragen.

Der Anschluss erfolgt dabei über eine Kupfer- oder Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an Telekom-Kupfer-Festnetz oder das Glasfasernetz der MB GmbH, d.h. Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude)

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Hausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene CAT7-Netzwerk- oder Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Abschlussdose in der Wohnung des Kunden oder vom Eigentümer unterzeichneter Auftrag über die kostenpflichtige Herstellung einer Gebäudeverkabelung durch die MB GmbH)

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt und Netzabschlussgerät neben dem Abschlusspunkt-Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller oder Hausanschlussraum des Gebäudes (Voraussetzungen: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstückseigentümergeklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher standardmäßig **NICHT** angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von MB GmbH bestätigt werden.

MB GmbH teilt dem Kunden je Anschlussart für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine (max. sechs Rufnummern) zu.

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Neu zugewiesene Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) der MB GmbH zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der MB GmbH von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) zugewiesen wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der MB GmbH die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugewiesen wurde und in das Telefonnetz der MB GmbH übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Vorwahlgebiet verbleibt.

C: Portierung / Ablauf

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die MB GmbH sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der MB GmbH zu portieren

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der MB GmbH an den abgebenden Netzbetreiber geschickt. Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen). Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß zurzeit geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die MB GmbH ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der MB GmbH beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern)

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das Netz der MB GmbH realisiert, sofern MB GmbH entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind. Zweck der Verbindungen ist die Vermittlung von Sprachtelefonie und Telefax im normalen Umfang.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service "0180x"
- Verbindungen zum Service „0900x“
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern "017x",
- Auslandsverbindungen,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den MB GmbH-Service eingerichtet.

Für Servicernummern (Premium Rate-Dienste) ist von der BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorgesehen. Dies bedeutet, dass der jeweilige Anbieter sowohl die Preise, als auch die Inhalte seiner Dienste definieren kann. Gesetzlich festgelegt wurde eine Preisobergrenze, diese beträgt derzeit für zeitabhängige Dienste 2 Euro pro Minute, für zeitunabhängige Dienste 30 Euro pro Verbindung. Diese Tarife sind aus allen Festnetzen gleich.

Die Servicernummern unter der Vorwahl 0900x sind im Telekommunikationsnetz der MB GmbH in der Regel gesperrt. Die Anwahl der Servicernummern unter der Vorwahl 0900x können auf Wunsch des Kunden frei geschaltet werden.

Anhand der Folgeziffer kann der Kunde die Art des angebotenen Dienstes erkennen:

0900-1 Information (Bsp.: Börse, Wetter, Verkehrsinfo etc.)
0900-2 Unterhaltungsdienste (Bsp.: Gewinnspiele)
0900-5 Sonstige Dienste (Bsp.: Beratung, Flirt, Erotik)
0900-9 Internetwahlprogramme (z.B. Dailer)

MB GmbH kann nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern sperren, wenn ein erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko droht. Diese Nummern werden nur auf ausdrücklichem Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der MB GmbH hierfür Sicherheiten zu leisten).

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließen Sie direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der MB GmbH zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die MB GmbH ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

Die Abrechnung der Servicernummern mit variablen Tarifen (z.B. 0900er oder 118xx) erfolgt über die MB GmbH.

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von MB GmbH können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist **nicht** möglich).

E: Leistungsmerkmale der MB GmbH Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

• Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird (CLIP).

• Anzeige des Namen des Anrufers

Der Name des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird (CLIP) oder dieser nicht generell der Übermittlung seines Namens widersprochen hat. Das Endgerät des angerufenen muss dieses Leistungsmerkmal unterstützen. Im Falle der temporären oder dauerhaften Unterdrückung der Rufnummer (CLIR) wird ebenfalls die Übermittlung des Namens unterdrückt.

• Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (COLP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

• Übermittlung des eigenen Namens

Bei Anrufen, dessen Ziel im Netz von MB GmbH oder dessen Partner liegt, wird der Name (i.d.R. Nachname des Anschlussinhabers) an den Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde im Auftragsformular nicht widersprochen hat. Außerhalb der Netzgrenzen steht diese Funktion u.U. nicht zur Verfügung. Es besteht daher kein Anspruch auf generelle Übermittlung.

• Anrufweitzerschaltung / Rufumleitung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden. Der Kunde kann folgende Funktionen nutzen:

- Ständige „Anrufweitzerschaltung im Amt“
- Anrufumleitung durch das Endgerät mit Übermittlung der Anrufnummer (CLIP-NO-SCREENING)

Bedingungen zur Anrufweitzerschaltung:

Der Kunde ist verpflichtet, den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung zu dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde, das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

Die Rufnummernübermittlung bei Anrufumleitung durch das Endgerät wird evtl. nicht durch jedes Endgerät unterstützt. Auf Wunsch des Kunden stellt MB GmbH eine Liste kompatibler Endgeräte zur Verfügung.

F: Leistungsmerkmale der MB GmbH Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

• Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann MB GmbH für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

• Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von MB GmbH für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zur dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals ist jeweils kostenpflichtig.

• Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem MB GmbH Anschluss eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von MB GmbH zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

• Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Nach § 66j des TKG setzt MB GmbH standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und dies ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können.

G: Leistungsmerkmale der MB GmbH ISDN-Anschlüsse kostenpflichtig

Anstelle des Standard-Netzabschlussgerätes erhält der Kunde ein Netzabschlussgerät mit S0-Schnittstelle zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten. Der Anschluss wird als IP-Anschluss über das MB GmbH Next-Generation-Network (NGN) realisiert; ein ISDN-Basisanschluss (DSS1) mit amtsseitiger Signalisierung der ISDN-Leistungsmerkmale über den D-Kanal ist nicht Bestandteil dieses Vertrages.

KAPITEL 2

Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von MB GmbH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGBs, den Ergänzenden Bedingungen für Internetdienste und den nachfolgenden Bedingungen.

Die MB GmbH vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 4 (IPv4). Die IPv4-Konnektivität wird i.d.R. über ein kundenseitiges NAT-Gateway realisiert.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die IP-Adressvergabe erfolgt bei der Einwahl des Kunden-Routers über das PPPoE-Protokoll. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der MB GmbH von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der MB GmbH.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden aus gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die MB GmbH die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz von Unternehmen ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von der MB GmbH bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von Unternehmen erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dieses negative Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Tarife / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

T-M-Net.de VERnetz 6.000
T-M-Net.de VERnetz 16.000
T-M-Net.de VERnetz 25.000
T-M-Net.de VERnetz 30.000

T-M-Net.de VERnetz 50.000
T-M-Net.de VERnetz 60.000
T-M-Net.de VERnetz 100.000
T-M-Net.de VERnetz 200.000

MB GmbH behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag zu kündigen.

Für die einzelnen Produkte von Unternehmen sind Internet-Router mit einer Ethernet-Schnittstelle mit konfigurierbarem VLAN sowie der Möglichkeit einer PPPoE-Einwahl notwendig.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die minimale Bandbreite, durchschnittliche Bandbreite sowie maximale Bandbreite ist dem Produktinformationsblatt zu entnehmen, welches Vertragsbestandteil ist. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird nicht zugesagt.

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhabers, angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen. MB GmbH wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Selbiges gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

KAPITEL 3 Beauftragung

A: Angebot, Auftrag und Bereitstellung

Die Kundenberater der *Marco Bungalski GmbH* beantworten alle Kundenfragen zu den Produkten und Dienstleistungen der *MB GmbH*. Kostenfrei erstellen sie Konzepte und Lösungsvorschläge der in das Aufgabenfeld der *MB GmbH* fallenden Kundenanforderungen und erstellen entsprechende Angebote.

B: Auftragserteilung

Die Auftragserteilungen erfolgen unter Nutzung der von der *MB GmbH* bereitgestellten Bestellformulare an den zuständigen Kundenberater oder online unter www.t-m-net.de (die *MB GmbH* behält sich vor, online nur ein eingeschränktes Produktspektrum anzubieten).

C: Auftragsbestätigung und Mitteilung des Bereitstellungstermins

Innerhalb von 3 Werktagen erhält der Kunde eine Auftragsbestätigung. Nach spätestens 10 Werktagen wird in der Regel die Bestätigung inkl. des zu erwartenden Bereitstellungstermins an den Kunden übermittelt.

D: Eskalation - Bereitstellung

Bei Problemen oder Verzögerungen der Bereitstellung wird ein Eskalationsverfahren angewendet, um eine schnellstmögliche Lösung zur Zufriedenheit des Kunden herbeizuführen. Die Eskalation erfolgt entsprechend der Eskalationsstufen an unten stehende Personen oder Ihre Vertreter.

Eskalationsstufen - Bereitstellungen

- Eskalationsstufe 1:

*Verzögerung nach genanntem
Bereitstellungstermin um 5 Werktagen*
Telefonnummer 04231-776 9999
Faxnummer 04231-776 9998

- Eskalationsstufe 2:

*Verzögerung nach genanntem
Bereitstellungstermin um 10 Werktagen*
AP: Herr Marco Bungalski
e-mail: info@t-m-net.de
Telefonnummer 04231-776 9999
Faxnummer 04231-776 9998

KAPITEL 4 Störungen

A: Allgemeines

Die *MB GmbH* beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB und ergänzenden Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt *MB GmbH* hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B. Störung und Entstörung

Im Falle einer Störung ist der Kundendienst der *MB GmbH* der zuständige Ansprechpartner für den Kunden.

C: Störungsmeldung

Störungen können täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr an unten genannte Ansprechstellen gemeldet werden:

T-M-Net.de
Marco Bungalski GmbH
Kundendienst
Clärenore-Stinnes-Str. 2
27283 Verden

Telefonnummer 04231-776 999-55

D: Entstörungsfristen

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags bis freitags von 08.00 bis 18.00 Uhr) eingehen, beseitigt die *MB GmbH* die Störung in der Regel innerhalb von 8 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von *MB GmbH*. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 16.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen (Niedersachsen) eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 00.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag (Niedersachsen), so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Telefondienstleistungen (ggf. Übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

Die Entstörfristen werden ausgesetzt, sofern es sich um eine Störung eines Kabelweges Dritter (Erd- oder Luftkabel) außerhalb der Technikstandorte/Gebäude handelt, die durch die *MB GmbH* zu Erbringung ihrer Leistungen angemietet hat.

E: Express-Entstörung

Sofern vertraglich zwischen Kunden und *MB GmbH* geregelt, gelten verkürzte Entstörfristen. Dazu wird Kunden ein individueller Meldeweg schriftlich mitgeteilt. Die Entstörfrist gilt ausschließlich für die Anschlüsse und beinhaltet nicht die Hardware (Router, Modem o.Ä.), die sich beim Kunden befindet. Eine Regelung der Kundenhardware-Entstörfristen muss ebenfalls gesondert vereinbart werden.

F: Entstörfrist / Hardwareaustausch

Bei Produkten und Dienstleistungen mit Hardwareaustauschservice wird im Servicefall (Ausfall/Defekt der Hardware) und Störungsmeldung bis 16:00 Uhr werktags neue konfigurierte Hardware am gleichen Tag an den Kunden verschickt. Der Samstag ist kein Werktag in diesem Sinne.

G: Eskalation - Entstörung

Bei Problemen oder Verzögerungen der Entstörungsfrist wird ein Eskalationsverfahren angewendet, um eine schnellstmögliche Lösung zur Zufriedenheit des Kunden herbeizuführen. Die Eskalation erfolgt entsprechend der Eskalationsstufen an unten stehende Personen oder ihre Vertreter.

H: Eskalation - Entstörung

- Eskalationsstufe 1:

*Verzögerung um 12 Stunden
nach Ablauf der Entstörfrist.*
Telefonnummer 04231-776 9988
Faxnummer 04231-776 9998

Der jeweilige Zeitpunkt des Störungseinganges dient immer als Bezug für die angegebene Eskalationsfrist.

I: Falschmeldungen (Störung)

Leistungen von *MB GmbH* im Zusammenhang mit Störungsmeldungen des Kunden können durch *MB GmbH* nach Zeithonorar berechnet werden, wenn und soweit sich bei der Prüfung herausstellt, dass keine Störung vorlag oder diese vom Kunden zu vertreten ist bzw. war.

J: Entstörungsmeldung

MB GmbH informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft seines/seiner Anschlusses/Anschlüsse, für die zuvor eine Störungsmeldung erfolgt ist.

K: Überschreitung der Entstörungsfrist

Sollte bei einem Komplettausfall eines Produktes oder Dienstleistung die vereinbarte Entstörungsfrist durch MB GmbH nicht eingehalten werden, gewährt MB GmbH dem Kunden eine Gutschrift i.H. v. 10 % der vereinbarten monatlichen Grundgebühr pro angefangene 24 Stunden nach Ablauf der Entstörungsfrist. Die Höhe der Gesamtgutschriften pro Monat ist begrenzt auf 100 % der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

L: Terminvereinbarung

MB GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers für vormittags oder nachmittags. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall gilt die Entstörungsfrist von 24 Stunden bzw. 8 Stunden nicht. MB GmbH behält sich vor, den Vor-Ort Service durch Servicetechniker von Partnerunternehmen durchführen zu lassen.

M: Zeithonorar Kundendienst

Die nicht störungsbedingte Inanspruchnahme des Kundendienstes wird mit € 30,- zzgl. MwSt. je angefangene Viertelstunde berechnet.

N: Rückmeldung

Die MB GmbH informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 D genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von MB GmbH ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. MB GmbH bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 5 Verfügbarkeit und Wartung

A. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die MB GmbH Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Datendienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von MB GmbH steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. MB GmbH gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihres Services entsprechend folgender Auflistung der Produkte:

Alle T-M-Net.de VERnetz-Pakete, basierend auf Kupferkabel (TAL) 98,0 %
Alle T-M-Net.de VERnetz-Pakete, basierend auf Glasfaser (FTTH) 99,5 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)
Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- Geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches von MB GmbH auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder in Fällen von höherer Gewalt

MB GmbH bietet Geschäftskunden individuelle Lösungen zur Steigerung der Verfügbarkeit auch über 99% im Jahresmittel hinaus an, wie z.B. die Anbindung über eine Zwei-Wege-Führung. Diese sind vertraglich gesondert zu vereinbaren.

B. Planbare Wartungsarbeiten

Planbare Wartungsarbeiten der MB GmbH oder dessen Leistungszubringer, die die Verfügbarkeit oder den Betrieb der Anbindungen beeinträchtigen können, werden bzgl. Umfang, Dauer und Zeitpunkt wenigstens eine Woche vorher dem Kunden mitgeteilt und soweit möglich auf die Nachtzeiten zwischen 1.00 und 6.00 Uhr begrenzt.

C. Ungeplante Wartungsarbeiten

Ungeplante Wartungsarbeiten der MB GmbH oder dessen Leistungszubringer können notwendig werden, wenn durch Ausfall von Komponenten, beschädigten Leitungen, bekannt gewordene Sicherheitslücken oder sonstigen Gegebenheiten der reguläre Netzbetrieb gefährdet ist. Diese Arbeiten werden soweit möglich auf die Nachtzeiten zwischen 1.00 und 6.00 Uhr begrenzt und dem Kunden so schnell wie möglich, mindestens jedoch 6 Stunden zuvor, mitgeteilt.

KAPITEL 6 Endgeräte

Im Privatkundenbereich hat der Kunde sowohl bei den individuellen Paketen als auch bei den fertigen Paketen jedoch die freie Wahl des Abschlussrouters. Mietet bzw. bekommt der Kunde für die Dauer des Vertragsverhältnisses von der MB GmbH den Router zur Verfügung gestellt (dem gewünschten Paket entsprechend) ist dieses nach Vertragsende in einwandfreiem technischem Zustand der MB GmbH zurückzugeben.

Es werden jeweils die im Bestellformular möglichen und vom Kunden ausgewählten Abschlussrouter zur Verfügung gestellt. Diese Geräte sind technisch auf die von der MB GmbH zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der MB GmbH freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

MB GmbH behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).

Wenn der Kunde von MB GmbH keine Abschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten:

Supportet werden von der MB GmbH lediglich zum Zeitpunkt der Neuschaltung des betroffenen Anschlusses aktuelle Routermodelle des Herstellers AVM und LANCOM, die eine entsprechend passende Schnittstelle haben. Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportet werden.

KAPITEL 7 Betrieb und Nutzung

A: Betrieb und Nutzung

Auf Wunsch des Kunden überwacht der zuständige Kundenberater in gewissen Zeitabschnitten nach Bereitstellung, ob das beauftragte Produkt oder der geleistete Dienst auf die aktuellen Informations- und Kommunikationsbedürfnisse des Kunden optimiert werden könnte/sollte. Diese Maßnahme ermöglicht den Kunden der MB GmbH ständig eine zeitgemäße und seinen Anforderungen entsprechende Lösung einzusetzen. Insbesondere bei Preissenkungen oder Optimierungsmaßnahmen, die zu einer Preissenkung führen, kann die MB GmbH diese, auch innerhalb der Vertragslaufzeiten, weitergeben.